

DECISÃO SOBRE AS CONDIÇÕES E ESPECIFICAÇÕES DAS PRESTAÇÕES DO SERVIÇO UNIVERSAL DE (i) LIGAÇÃO A UMA REDE DE COMUNICAÇÕES PÚBLICA NUM LOCAL FIXO E PRESTAÇÃO DE UM SERVIÇO TELEFÓNICO ACESSÍVEL AO PÚBLICO ATRAVÉS DAQUELA LIGAÇÃO E DE (ii) OFERTA DE POSTOS PÚBLICOS

Em 07.02.2019 o Governo e a ANACOM lançaram uma consulta pública conjunta sobre o processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal de comunicações eletrónicas (PSU) e sobre as condições e especificações das prestações do serviço universal (SU) de (i) ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação e de (ii) oferta de postos públicos, que decorreu até ao dia 07.03.2019.

A referida consulta visou, em simultâneo, obter o contributo dos interessados quanto ao procedimento de designação do(s) PSU a levar a efeito e quanto à definição e concretização de um conjunto de características das prestações em causa.

De notar que a ANACOM recomendou ao Governo, em 09.05.2018, que não procedesse à designação de PSU para todas as prestações que integram o âmbito do SU, evidenciando, também, que a não designação de PSU implicaria que se promovesse uma alteração legislativa que permitisse esta solução e estabelecesse em que termos e mediante que requisitos poderia o Governo não designar o ou os PSU, ou optar por outro mecanismo que permitisse assegurar que fossem alcançados os objetivos visados pelo SU.

Na ausência da referida alteração legislativa será necessário proceder à designação de PSU, sendo da responsabilidade do Governo o lançamento do(s) procedimento(s) de designação, competindo à ANACOM, enquanto Autoridade Reguladora Nacional, a definição e concretização de um conjunto de características das prestações do SU.

Nas condições descritas, reapreciadas as especificações das duas prestações do SU em causa de forma a ajustá-las às atuais necessidades dos beneficiários das prestações do

SU e procurando também consagrar as soluções mais eficientes e adequadas para a realização do SU, reduzindo, ao mínimo, as distorções do mercado, entendeu a ANACOM que importa proceder à alteração dos capítulos 2 e 3 da deliberação da ANACOM de 07.02.2012 sobre as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU no âmbito do processo de designação do(s) PSU de comunicações eletrónicas (decisão que foi alterada e republicada pelas deliberações de 23.03.2012 e de 05.07.2012), nos termos do anexo à presente decisão.

Assim, prosseguindo as atribuições fixadas nas alíneas h) e i) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, bem como os objetivos de regulação previstos nas alíneas a) e c) do n.º 1, a) do n.º 2 e a) e e) do n.º 4, todos do artigo 5.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação em vigor, **o Conselho de Administração da ANACOM**, no exercício das competências conferidas pelos artigos 86.º, n.º 3, 88.º, n.º 4, 90.º, n.º 1, 91.º n.º 3, 92.º, n.ºs 4 e 5, 93.º, n.ºs 1 e 3, 94.º e 95.º da acima referida Lei n.º 5/2004 e consideradas as posições manifestadas no âmbito do procedimento geral de consulta, **delibera**, ao abrigo da alínea q) do n.º 1 do artigo 26.º dos Estatutos da ANACOM, o seguinte:

- Aprovar as condições e especificações das prestações do serviço universal de (i) ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação e de (ii) oferta de postos públicos e que, como tal, deverão ser cumpridas pelas entidades que na sequência do concurso previsto no artigo 99.º da Lei n.º 5/2004 venham a ser designadas para as assegurar.
- Determinar que a alteração agora aprovada apenas vigora no âmbito de um futuro procedimento de seleção de prestadores do serviço universal para as referidas prestações do SU, alterando-se assim os capítulos 2 e 3 da deliberação de 07.02.2012 sobre as condições e especificações de cada uma das prestações que constituem o SU no âmbito do processo de designação do(s) PSU de comunicações eletrónicas, nos termos do anexo à presente decisão.
- Estabelecer que os valores de custos líquidos do serviço universal (CLSU) que resultarem dos concursos serão considerados encargo excessivo e como tal serão objeto de financiamento nos termos e condições fixados nos instrumentos do

concurso e no estabelecido na Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, na sua atual redação.

**Anexo à decisão sobre as condições e especificações das prestações do
serviço universal de (i) ligação a uma rede de comunicações pública num local
fixo e prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela
ligação e de (ii) oferta de postos públicos**

1. Enquadramento	6
2. Prestação do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação	6
2.1. Especificações do serviço	6
2.1.1. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação	6
2.1.2. Acessibilidade dos preços a praticar	7
2.1.3. Funcionalidades do serviço	8
2.1.4. Ofertas para deficientes	10
2.2. Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho	11
2.2.1. Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)	12
2.2.2. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	14
2.2.3. Tempo de reparação de avarias (PQS3)	16
2.2.4. Chamadas não concretizadas (PQS4)	19
2.2.5. Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)	20
2.2.6. Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)	21
2.2.7. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores	23

2.3. Informações a remeter à ANACOM	23
2.3.1. Tarifário do Serviço Universal	23
2.3.2. Clientes com deficiência	24
2.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço	24
3. Prestação do serviço universal de oferta de postos públicos	25
3.1. Especificações de serviço	25
3.1.1. Oferta de postos públicos	25
3.1.2. Especificação da oferta	26
3.1.3. Preços das chamadas	27
3.1.4. Publicação da informação	28
3.2. Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho	28
3.2.1. Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento	29
3.2.2. Informações a prestar pelo contratante aos consumidores	30
3.3. Informações a remeter à ANACOM	31
3.3.1. Informação sobre postos públicos	31
3.3.2. Informação sobre tráfego	31
3.3.3. Postos públicos adaptados a clientes com deficiência	31
3.3.4. Parâmetros de qualidade de serviço	32

1. Enquadramento

Apresentam-se nas secções seguintes as condições e especificações que esta Autoridade entende terem de ser fixadas e que têm em conta os contributos recebidos em sede de consulta, que foram analisados no respetivo relatório da consulta, o qual faz parte integrante da presente decisão e constitui a sua fundamentação.

2. Prestação do serviço universal de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação

2.1. Especificações do serviço

2.1.1. Ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através daquela ligação

Como prevê o artigo 87.º, alínea a) da LCE a ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela ligação integram uma das prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal (SU).

Nessa conformidade, e em respeito pelo disposto no artigo 88.º da LCE, o cocontratante deve satisfazer todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e a prestação de um serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação.

Para esse efeito considera-se um pedido razoável aquele que se destina à disponibilização da ligação e do serviço na residência principal ou na sede social dos utilizadores finais.

A ligação à rede e a prestação do serviço devem permitir:

- a) A ligação e utilização de equipamentos terminais adequados;
- b) O estabelecimento e a receção de chamadas telefónicas nacionais, concretamente chamadas envolvendo números geográficos e não geográficos, em conformidade com o estabelecido no Plano Nacional de Numeração, e de chamadas telefónicas internacionais;
- c) O estabelecimento e a receção de comunicações fac-símile;

- d) O estabelecimento de comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à Internet;
- e) O acesso, através do número nacional de socorro definido no Plano Nacional de Numeração ou de quaisquer outros números especificados pela ANACOM, aos vários sistemas de emergência, nos termos fixados na legislação aplicável;
- f) O acesso a um serviço completo de informações de listas prestado nos termos definidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 89.º da LCE.

O cocontratante deve, mediante adequada remuneração, disponibilizar equipamentos terminais de telefone simples para acesso ao serviço, bem como assegurar a sua instalação e conservação, quando expressamente solicitado pelo interessado.

Para efeitos da prestação do SU, a ligação a uma rede de comunicações pública consiste na disponibilização aos clientes de uma ligação à rede, em que o ponto de terminação da rede é identificado através de um endereço (morada) associado ao nome do assinante. Os serviços disponibilizados aos clientes devem ser prestados em local fixo, com recurso à numeração geográfica, no ponto de terminação da rede acima referido.

A prestação dos serviços pode efetuar-se com recurso a qualquer tecnologia, com ou sem fios.

2.1.2. Acessibilidade dos preços a praticar

A prestação do SU deve ser feita atendendo à necessidade de garantir a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais do serviço, assegurando que estes não sejam impedidos de aceder a uma rede de comunicações pública num local fixo nem aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela rede.

O sistema de preços dos serviços do SU baseia-se no princípio da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias, bem como no princípio da uniformidade geográfica, nos termos detalhados *infra*.

Atendendo ao objetivo geral de acessibilidade e aos princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária, tal como concretizados *infra*, o cocontratante deve disponibilizar um

tarifário designado como "Tarifário do Serviço Universal", aplicado uniformemente a nível nacional.

2.1.2.1. Preço da instalação, mensalidade e chamadas para a rede do cocontratante

O cocontratante obriga-se, relativamente ao "Tarifário do Serviço Universal", ao cumprimento dos seguintes preços máximos (valores sem IVA):

- Preço de instalação: € 71,83
- Mensalidade: €12,66
- Preço das chamadas para redes fixas nacionais:

	Primeiro minuto		Minutos seguintes	
	Horário normal	Horário económico	Horário normal	Horário económico
Rede fixa do cocontratante	€0,0700	€0,0000	€0,0318	€0,0000
Outras redes fixas	€0,0700	€0,0700	€0,0371	€0,0012

Horário Normal: Dias Úteis 09h-21h

Horário Económico: Dias Úteis 21h-09h; Sábados, Domingos e Feriados nacionais 0h-24h.

Taxação ao segundo após o primeiro minuto.

- Preço das chamadas para redes móveis nacionais - €0,0608, com taxação ao segundo desde o primeiro minuto.

2.1.2.2. Prestações gratuitas

O cocontratante está obrigado a assegurar, a título gratuito, as seguintes prestações:

- Acesso ao número nacional de socorro e a quaisquer outros números de emergência especificados no Plano Nacional de Numeração;
- Acesso aos serviços de reparação de avarias e de reclamações.

2.1.3. Funcionalidades do serviço

Em cumprimento do artigo 94.º da LCE, considera-se que a disponibilização pelo cocontratante de um conjunto de recursos e mecanismos é fundamental para que os

utilizadores do SU possam controlar os seus encargos de utilização de uma rede de comunicações pública e dos serviços telefónicos acessíveis ao público.

Atendendo aos objetivos referidos, o cocontratante deve disponibilizar a todos os clientes do Tarifário do Serviço Universal os seguintes recursos e ou facilidades nos termos fixados no artigo 94.º da LCE:

- a) Faturação detalhada;
- b) Barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos ou para tipos definidos de número e de SMS ou de MMS de tarifa majorada ou outros serviços ou aplicações de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, mediante pedido do assinante, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º da LCE;
- c) Sistemas de pré-pagamento do acesso à rede de comunicações pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público;
- d) Pagamento escalonado do preço de ligação à rede de comunicações pública;
- e) Medidas aplicáveis às situações de não pagamento de faturas telefónicas nos termos do artigo 52.º e 52.º-A da LCE;
- f) Serviço de aconselhamento tarifário que permita aos assinantes obter informação sobre eventuais tarifas alternativas inferiores ou mais vantajosas;
- g) Controlo de custos dos serviços telefónicos, incluindo alertas gratuitos aos consumidores que apresentem padrões de consumo anormais, que reflitam um aumento significativo dos valores de consumo médios habituais.

Para efeitos do disposto na alínea a) o cocontratante deve garantir gratuitamente o seguinte nível mínimo de detalhe, sem prejuízo das deliberações da ANACOM sobre a matéria e da legislação aplicável em matéria de proteção de dados pessoais e de privacidade:

- a) Preço inicial de ligação à rede de comunicações pública num local fixo e da prestação do serviço telefónico através daquela rede, quando aplicável;
- b) Preço da assinatura, quando aplicável;

- c) Preço de utilização, identificando as diversas categorias de tráfego, indicando cada chamada e o respetivo custo;
- d) Preço periódico de aluguer de equipamento, quando aplicável;
- e) Preço de instalação de material e equipamento acessório requisitado posteriormente ao início da prestação do serviço;
- f) Débitos do assinante;
- g) Compensação decorrente do reembolso.

O cocontratante pode, a pedido do assinante, oferecer faturação detalhada com níveis de discriminação superiores ao estabelecido nas alíneas anteriores, a título gratuito ou mediante um preço razoável, não devendo incluir as chamadas facultadas aos assinantes a título gratuito, nomeadamente as chamadas para serviços de assistência.

2.1.4. Ofertas para deficientes

Atendendo ao disposto no 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, aos serviços telefónicos acessíveis ao público, incluindo o acesso aos serviços de emergência e ao serviço de informação de listas.

Consideram-se incluídos entre os utilizadores finais com deficiência os utilizadores cegos ou amblíopes, os utilizadores surdos ou com graves deficiências auditivas, os utilizadores mudos ou com graves distúrbios na fala, os deficientes cognitivos e os deficientes motores.

Para efeitos do disposto nos parágrafos anteriores, o cocontratante deve, a pedido do interessado, disponibilizar gratuitamente as seguintes ofertas:

- a) Equipamento amplificador de microtelefone, que consiste num amplificador aplicável a qualquer equipamento terminal, de forma a aumentar o volume de som no auscultador, até 10 vezes para pessoas com deficiências auditivas;
- b) Avisador luminoso de chamadas, que consiste num dispositivo que ativa um sinal visual quando o equipamento terminal recebe uma chamada;
- c) Fatura simples em Braille;

- d) Linha com destino fixo, que permita o estabelecimento automático de chamadas para um determinado destino definido pelo cliente, sempre que ao ser premida a tecla de estabelecimento de chamadas ou levantado o auscultador, não seja marcado nenhum número no período de 10 segundos.

As ofertas acima referidas serão disponibilizadas a todos os utilizadores finais que sejam portadores de atestado de incapacidade multiuso emitido nos termos do Decreto-Lei n.º 202/96, de 23 de outubro, na sua atual redação, cartão de sócio efetivo da associação de deficientes em que está inscrito ou, ainda, declaração médica atestando tratar-se de pessoa em situação de risco com necessidades especiais devido à idade, ou à incapacidade física ou mental.

2.2. Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho

De seguida são estabelecidos os parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho aplicáveis às prestações do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de serviços telefónicos acessíveis ao público, os quais o cocontratante se encontra obrigado a cumprir, sem prejuízo 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 de cumprimento dos PQS é correspondente a um ano, contado a partir do dia de início de prestação de serviço. No caso de eventual prorrogação da prestação do serviço, o período de referência nesse período para efeitos de cumprimento dos PQS corresponde ao período da prorrogação.

¹ Regulamento aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, publicado em 28 de agosto e republicado pela Declaração n.º 2457/2009, de 6 de outubro.

2.2.1. Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)

O "prazo de fornecimento da ligação inicial"² (PQS1) corresponde à medição do tempo, em dias, que decorre desde o momento em que um cliente efetua junto do cocontratante um pedido válido de fornecimento de uma ligação à rede de comunicações pública em local fixo até à efetiva disponibilização do acesso ao serviço em causa.

Para efeitos da medição do PQS1, considera-se que o fornecimento de uma ligação para acesso a uma rede de comunicações pública em local fixo consiste na efetiva disponibilização ao consumidor, para seu uso, de uma ligação ao primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do consumidor ou, alternativamente, de uma ligação à rede do consumidor, nos termos da legislação em vigor relativa a infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

Entende-se por pedido válido de fornecimento de uma ligação qualquer solicitação dirigida ao cocontratante e pelo mesmo aceite para fornecimento de uma nova ligação (primeira ligação de um cliente ou nova ligação por alteração da morada de um cliente). As situações em que a instalação de uma nova ligação à rede de comunicações pública em local fixo ocorra em simultâneo com a disponibilização de outros serviços de comunicações eletrónicas não devem ser excluídas para efeitos da medição do PQS1.

Para efeitos da medição do PQS1, não se devem contabilizar as instalações temporárias. Neste contexto, consideram-se instalações temporárias as instalações em que a duração da ligação ao serviço é, no máximo, de um mês.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS1 é a seguinte: (a) demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95 e 99 das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo; (b) percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo; e (c) rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

² Para efeitos da presente decisão entende-se por "ligação inicial" todas as situações em que ocorra simultaneamente a ligação e a ativação do serviço, bem como as situações em que apenas há lugar à ativação do serviço.

Para efeitos da medição do PQS1, considera-se que existe definição de uma data objetivo pelo consumidor quando este solicita a instalação numa data posterior à data decorrente da aplicação do tempo médio necessário para uma ligação inicial. Essa informação deve ser publicada e disponibilizada aos consumidores nos termos do artigo 40.º da LCE, devendo igualmente constar do contrato a celebrar entre o consumidor e o cocontratante, de acordo com a alínea b) do n.º 1 do artigo 48.º do mesmo diploma.

Adicionalmente, o prazo de fornecimento de uma ligação deve ser considerado desde a data da receção do pedido pelo cocontratante ou desde a data de alterações ou adendas a acordos já celebrados ou desde a data acordada com o consumidor, quando existente. Na última situação, entende-se por data acordada com o consumidor qualquer data solicitada pelo consumidor e aceite pelo cocontratante ou qualquer data marcada pelo cocontratante e não recusada pelo consumidor. Em caso de adiamento da data acordada com o consumidor e de conseqüente marcação de nova data por motivo imputável ao cocontratante, deve ser considerada para efeitos da medição do PQS1 a primeira das datas.

Não devem ser contabilizados para a medição do PQS1: (i) o tempo imputável ao consumidor que decorre desde o momento em que o cocontratante é informado ou toma conhecimento de que as instalações do consumidor não oferecem condições para o fornecimento da ligação até ao momento em que essa situação é desbloqueada; e (ii) as demoras na instalação do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do consumidor ou da rede deste, nos termos da legislação relativa a infraestruturas de telecomunicações em edifícios, quando essa instalação não for da responsabilidade do cocontratante. Na primeira situação, os períodos de tempo entre tempos imputáveis ao consumidor, quando existentes, são considerados como sendo da responsabilidade do cocontratante e, como tal, devem ser contabilizados para a medição do PQS1.

O PQS1 é aplicável a todos os acessos abrangidos pelo Tarifário do Serviço Universal.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)	(a) Demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95 e 99 das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 são os seguintes:

Indicador	Objetivo
(a1) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 95 das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	21 dias
(a2) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 99 das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objetivo	43 dias
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objetivo	85%

2.2.2. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)

A "taxa de avarias por linha de acesso" (PQS2) corresponde à medição do número de avarias válidas participadas pelos consumidores aos serviços do cocontratante, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede do mesmo ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS2.

Para efeitos da medição do PQS2 entende-se por serviços do cocontratante os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores.

Uma participação de avarias deve ser considerada válida quando o cocontratante: (i) consiga confirmar a sua existência após a realização de ensaios; ou (ii) tenha meios de apurar que efetivamente ocorreu, apesar de no momento do ensaio ter desaparecido.

Além disso, para a medição do PQS2 devem ser contabilizadas tantas avarias quantos os acessos, ainda que as mesmas sejam participadas pelo mesmo consumidor, e as avarias comuns, que afetam vários consumidores, devem ser contabilizadas pelo número de participações associadas a cada uma dessas avarias. Sem prejuízo do último aspecto, até à reparação de uma avaria pelo cocontratante, as participações referentes a um determinado acesso devem ser contabilizadas como uma única participação.

Não devem ser excluídas da medição do parâmetro, caso seja aplicável, as avarias que decorram de problemas em estações de base ou em quaisquer outros elementos de rede e as avarias no cartão do cliente que possam a vir a ser imputáveis ao cocontratante (ex. avarias causadas por uma reconfiguração remota do cartão sem qualquer intervenção do utilizador do terminal).

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS2: (i) avarias nos equipamentos do lado do consumidor; e (ii) avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do consumidor, nos termos da legislação relativa a infraestruturas de telecomunicações em edifícios em vigor (enquadram-se neste âmbito, quando aplicável, as avarias no cartão do cliente que não sejam imputáveis ao cocontratante).

No âmbito do PQS2, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de avarias participadas por acesso durante o período de referência.

O PQS2 deve ser calculado dividindo o número total de avarias participadas durante o período de referência pelo parque médio de acessos existente no mesmo período, sem prejuízo de, nas situações em que o número de acessos é igual ou inferior a 10, não poder existir mais do que uma avaria no período considerado. Para efeitos da medição do PQS2, devem ser considerados todos os acessos disponibilizados para clientes abrangidos pelo Tarifário do Serviço Universal.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	Número total de avarias participadas por acesso	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS2 é o seguinte:

Indicador	Objetivo
Número total de avarias participadas por acesso (quando o número de acessos é superior a 10) (1)	0,10

(1) Quando o número de acessos é igual ou inferior a 10, não poder existir mais do que uma avaria no período considerado.

2.2.3. Tempo de reparação de avarias (PQS3)

O "tempo de reparação de avarias" (PQS3) corresponde à medição do tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede do cocontratante ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS3 é participada pelo consumidor aos serviços do cocontratante até ao restabelecimento completo do serviço em causa. Para efeitos da medição do PQS3 entende-se por: (i) serviços do cocontratante os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores; (ii) restabelecimento completo do serviço a retoma da situação inicial, existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, a resolução do problema participado pelo consumidor, que se entende corresponder à comunicação por parte do cocontratante ao consumidor da resolução da avaria sem que a mesma seja contestada pelo consumidor num prazo máximo de 5 dias úteis. Do mesmo modo, entende-se que as avarias válidas participadas consideradas devem corresponder às avarias válidas participadas definidas no âmbito do PQS2.

Para a medição do PQS3 deve ser considerado o momento em que o cocontratante toma, pela primeira vez, conhecimento de determinada avaria através de participação por parte de um consumidor. Tal é aplicável, em particular, nos casos de avarias participadas mais do que uma vez, pelo mesmo consumidor ou não.

Não deve ser contabilizado para a medição do PQS3 o tempo decorrido entre a data, ou hora, de reparação de uma determinada avaria agendada inicialmente pelo cocontratante e uma data, ou hora, posterior, agendada por conveniência do consumidor.

Para efeitos da medição do PQS3, deve ser considerada a totalidade das avarias válidas resolvidas durante o período de referência, independentemente da data da respetiva participação.

Não devem ser consideradas para a medição do PQS3 as situações em que: (i) após aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao consumidor; e (ii) o cocontratante forneça um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS3 é a seguinte: (a) tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80 e 95 das reparações mais rápidas; (b) tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80 e 95 das reparações mais rápidas; e (c) percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo cocontratante como objetivo para oferta aos seus clientes. No âmbito da última informação, o cocontratante deve ainda prestar informação sobre o prazo de reparação de avarias estabelecido por si como objetivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência. No âmbito do PQS3, o cocontratante deve ainda prestar informação sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Tempo de reparação de avarias (PQS3)	<p>(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80 e 95 das reparações mais rápidas</p> <p>(b) Tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80 e 95 das reparações mais rápidas</p> <p>(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objetivo para oferta aos seus clientes</p>	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Os objetivos de desempenho aplicáveis ao PQS3 são os seguintes:

Indicador	Objetivo
(a1) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 80 das reparações mais rápidas (horas)	72
(a2) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95 das reparações mais rápidas (horas)	165
(b1) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 80 das reparações mais rápidas (horas)	47
(b2) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 95 das reparações mais rápidas (horas)	108
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objetivo para oferta aos seus clientes	80%

2.2.4. Chamadas não concretizadas (PQS4)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.2 do documento ETSI EG 202 057-2, as "chamadas não concretizadas" (PQS4) correspondem à medição do número de tentativas de chamadas, para números válidos convenientemente marcados, que não dão origem à obtenção de sinal de ocupado ou sinal de chamar até trinta segundos a partir da receção pela rede do cocontratante da informação necessária para o estabelecimento da chamada.

No âmbito do PQS4 o cocontratante deve disponibilizar a seguinte informação: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais; (b) percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais; e (c) percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais.

A medição do PQS4 deve ser efetuada ao nível dos comutadores locais, ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, 7 dias e 24 horas por dia), ao longo do ano.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS4 chamadas entregues pelo cocontratante a um prestador de acesso indireto.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Chamadas não concretizadas (PQS4)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
	(c) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais	mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.

2.2.5. Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.2 do documento ETSI EG 202 057-2, o "tempo de estabelecimento de chamadas" (PQS5) corresponde à medição do tempo, em segundos, que decorre desde a receção pela rede do cocontratante da informação necessária para o estabelecimento da chamada até ao momento em que o chamador obtém sinal de ocupado ou sinal de chamar, por parte do destinatário.

A informação a prestar pelo cocontratante no âmbito do PQS5 é a seguinte: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais; (b) tempo médio de estabelecimento de uma chamada para chamadas nacionais; (c) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 95 das chamadas mais rápidas; (d) tempo médio de estabelecimento de uma chamada para chamadas internacionais; e (e) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95 das chamadas mais rápidas.

A medição do PQS5, tal como previsto na versão 1.3.2 do documento ETSI EG 202 057-2, deve ser efetuada ao nível dos comutadores locais, ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída ao longo do ano. Os dados devem ser recolhidos durante uma semana por mês, 7 dias e 24 horas por dia.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS5: (i) chamadas não concretizadas; e (ii) chamadas entregues pelo cocontratante a um fornecedor de acesso indireto, que, de seguida, as termina e cobra aos consumidores. Pelo contrário, devem ser contabilizadas chamadas para números portados.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS5)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 95 das chamadas mais rápidas (d) Tempo médio de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 95 das chamadas mais rápidas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais ou de infraestrutura equivalente ou dos pontos de terminação da rede, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.

2.2.6. Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.3.1 do documento ETSI EG 202 057-1, as "queixas sobre incorreções nas faturas" (PQS6) correspondem à medição do número de faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU reclamadas pelos consumidores, por alegada incorreção dos valores faturados.

Para efeitos da medição do PQS6, considera-se que todas as faturas que tenham sido objeto de reclamação no período de referência devem ser tomadas em consideração, independentemente do resultado da análise e do período de contagem. As queixas sobre incorreções nas faturas não devem incluir pedidos de informação sobre as faturas.

As reclamações sobre faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU emitidas por outras entidades, em particular no âmbito, se aplicável, da oferta de realuguer da linha

de assinante (ORLA), apenas devem ser contabilizadas caso a reclamação se refira aos dados necessários à faturação e à cobrança dos serviços em questão enviados pelo cocontratante às outras entidades.

Devem ser incluídas para a medição do PQS6 as reclamações resolvidas telefonicamente ou no ato e na presença do consumidor.

Entende-se que, regra geral, cada fatura apenas deve ser contabilizada uma única vez no PQS6. As exceções a essa situação verificam-se no caso de reclamações sobre faturas já anteriormente objeto de análise e de resposta pelo cocontratante que se reportem a novos factos, que devem ser contabilizadas como novas reclamações.

No âmbito do PQS6, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de reclamações válidas referentes a faturas relativas aos serviços englobados no âmbito do SU. Essa informação deve ser desagregada consoante as faturas em questão sejam emitidas pelo cocontratante ou por outras entidades, em particular no âmbito, se aplicável, da ORLA.

O PQS6 deve ser calculado obtendo a percentagem de faturas reclamadas durante o período de referência relativamente ao número total de faturas emitidas durante o período de referência, sem prejuízo de, nas situações em que o número de acessos é igual ou inferior a 2, não poder existir mais do que uma fatura reclamada no período considerado.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Queixas sobre incorreções nas faturas (PQS6)	Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS6 é o seguinte:

Indicador	Objetivo
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas (quando o número de acessos é superior a 2) (1)	0,04%

(1) Quando o número de acessos é igual ou inferior a 2, não poder existir mais do que uma fatura reclamada no período considerado.

2.2.7. Informações a prestar pelo cocontratante aos consumidores

O cocontratante deve anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição dos parâmetros acima definidos, no prazo máximo de 1 mês após o termo inicial de vigência do contrato. No caso de eventual prorrogação do contrato a informação deve ser igualmente anunciada no prazo máximo de 1 mês após o final desse período.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do dia e mês de início da prestação dos serviços, ou para o período de prorrogação do contrato contado do dia e mês de início dessa prorrogação até ao seu término.

A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página da Internet do cocontratante em anúncio bem visível e facilmente identificável.

2.3. Informações a remeter à ANACOM

O cocontratante deve remeter à ANACOM, com uma periodicidade trimestral, relatórios de desempenho dos serviços prestados, incluindo informação detalhada sobre os clientes assinantes do Tarifário do Serviço Universal e respetivo tráfego, sobre os clientes com deficiência, e sobre os níveis de desempenho dos parâmetros de qualidade de serviço, conforme seguidamente se explicita.

2.3.1. Tarifário do Serviço Universal

A informação a prestar neste âmbito, até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre (do contrato), deve incluir:

- a) Número de acessos à rede de comunicações pública discriminados por tipo e tecnologia contratados por clientes do Tarifário do Serviço Universal, no final de cada mês (do contrato) a nível nacional;
- b) Quantidade de minutos e quantidade de chamadas, desagregada pelos seguintes tipos de tráfego:
 - i. Tráfego originado e terminado em Portugal na rede fixa nacional
 - ii. Tráfego originado no cocontratante e terminado em Portugal em redes móveis
- c) Peso de cada uma das componentes do cabaz em termos de receitas no total das receitas do cabaz.

A informação deve ser reportada com referência a meses do contrato.

2.3.2. Clientes com deficiência

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre (contrato), o número de clientes com acesso às funcionalidades gratuitas disponibilizadas no âmbito dos serviços contratados.

2.3.3. Parâmetros de Qualidade de Serviço

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre de prestação do serviço, um relatório com medições mensais dos parâmetros fixados. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes ao período de referência – 12 meses, a contar do dia e mês de início da prestação dos serviços do contrato. No caso de eventual prorrogação do contrato, o período de referência nesse período para efeitos de cumprimento dos PQS corresponde ao período da prorrogação. Os relatórios relativos ao período de referência devem ser remetidos até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final do período de referência.

As medições mensais têm por referência os meses do contrato.

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês anterior ao mês em que termina o contrato, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 1.2.7., disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço aos consumidores.

Caso, haja lugar à prorrogação do contrato e exista alteração desse *link*, o cocontratante deve remeter à ANACOM previamente à alteração do *link* informação com indicação do novo *link*.

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 os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das ocorrências referidas em a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

3. Prestação do serviço universal de oferta de postos públicos

3.1. Especificações de serviço

3.1.1. Oferta de postos públicos

Como prevê o artigo 87.º, alínea c) da LCE, a oferta adequada de postos públicos integra uma das prestações que deve estar disponível no âmbito do SU.

Nos termos do artigo 90.º da LCE, o cocontratante deve, em conformidade com o n.º 3 do mesmo artigo, garantir que os postos públicos disponibilizados no âmbito da prestação do SU permitam:

- a) O estabelecimento de chamadas telefónicas nacionais, envolvendo números geográficos e não geográficos, em conformidade com o Plano Nacional de Numeração, e de chamadas telefónicas internacionais;
- b) O acesso gratuito aos vários sistemas de emergência, através do número único de emergência europeu «112» ou de outros números de emergência e de socorro definidos no Plano Nacional de Numeração, sem necessidade de utilização de moedas, cartões ou outros meios de pagamento; e
- c) O acesso a um serviço completo de informações de listas nos termos definidos na alínea c) do n.º 1 do artigo 89.º da LCE.

Considera-se que o estabelecimento das chamadas telefónicas acima referidas deve assegurar a comunicação com todos os utilizadores finais, independentemente do seu prestador de serviços.

O acesso aos postos públicos deve estar disponível durante 24 horas por dia.

Na instalação do parque de postos públicos ao abrigo da prestação do SU, o cocontratante deve garantir a compatibilidade da mesma com as normas técnicas sobre acessibilidade das edificações urbanas, bem como com as disposições legais aplicáveis à utilização de espaços públicos e instalação de equipamentos para uso público na via pública (nomeadamente com o disposto no Decreto-Lei n.º 163/2006, de 8 de agosto, na sua redação atual). O cocontratante deve ainda assegurar que na utilização das estruturas instaladas os utentes beneficiem de adequada proteção das condições meteorológicas desfavoráveis, considerando as características do local da sua instalação.

3.1.2. Especificação da oferta

O parque de postos públicos a disponibilizar e a manter pelo cocontratante é restrito a freguesias predominantemente rurais e corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia, sendo listadas em anexo as freguesias em causa.

O cocontratante deve disponibilizar um total de 175 postos públicos num conjunto de 175 freguesias predominantemente rurais e em todas as ilhas que integram as regiões autónomas dos Açores e da Madeira. As freguesias onde devem ser disponibilizados os postos públicos, no Continente, correspondem aquelas cujas taxas de desemprego e idade média se situam cumulativamente no último quartil desses indicadores. Nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores foram identificadas freguesias em cada uma das ilhas atentos critérios equivalentes.

Para efeitos do cumprimento da presente obrigação, durante a vigência do contrato, a disponibilização de postos públicos deve ser feita com base nos limites administrativos das freguesias constantes da CAOP – Carta Administrativa Oficial de Portugal de 2017.

Sem prejuízo da possibilidade de os equipamentos a disponibilizar nos postos públicos poderem aceitar diferentes formas de pagamento, o cocontratante deve assegurar que 95% dos postos públicos por si disponibilizados aceitam moedas como forma de pagamento.

Os postos públicos disponibilizados devem possibilitar a realização de comunicações com recurso a cartões virtuais de chamadas de outros operadores quando por estes solicitado.

O cocontratante deve garantir que, em todos os postos públicos, ou quando tal não for possível, em locais próximos dos mesmos, são publicitados de forma bem perceptível para os utilizadores os serviços disponibilizados, bem como informação sobre as tarifas e meios de pagamento aceites e, quando aplicável, sobre os procedimentos de devolução de troco adotados.

Sem prejuízo do cumprimento das obrigações relativas ao número de postos públicos a disponibilizar e respetiva dispersão, sempre que o cocontratante considerar necessária a desinstalação de um posto público, deve afixar de modo visível, no posto público que será objeto de remoção, ou quando tal não for possível, em locais próximos dos mesmos e com pelo menos um mês de antecedência relativamente à data de remoção, um aviso sobre tal remoção.

De igual forma, sem prejuízo do cumprimento das obrigações relativas ao número de postos públicos a disponibilizar e respetiva dispersão, sempre que a desinstalação de um posto público resulte na remoção da totalidade de postos públicos instalados numa localidade, o cocontratante deve, previamente a essa desinstalação, auscultar os utilizadores potencialmente afetados, consultando para o efeito, nomeadamente, as respetivas autarquias locais.

O cocontratante deve transmitir previamente à ANACOM informação fundamentada nos casos de remoção ou de realocação dos postos públicos.

3.1.3. Preços das chamadas

A prestação do SU de postos públicos deve ser feita atendendo à necessidade de garantir a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais do serviço, assegurando que estes possam usufruir de um meio de aceder a uma rede de comunicações pública e de efetuar chamadas telefónicas através da mesma.

O sistema de preços dos serviços contratados baseia-se nos princípios da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias, e da uniformidade geográfica.

Atendendo ao objetivo geral de acessibilidade e aos princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária, o cocontratante deve disponibilizar um tarifário aplicado uniformemente em todas as freguesias onde presta o serviço.

Os preços máximos (sem IVA) a praticar pelo cocontratante são os seguintes:

Região	Continente		Região Autónoma da Madeira		Região Autónoma dos Açores	
	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel
Impulso (euros)	0,0569	0,0569	0,0574	0,0574	0,0593	0,0593
Preço inicial (impulsos)	2	2	2	2	2	2
Tempo inicial (segundos)	60	30	60	30	60	30
Temporização (segundos)	22,1	9,1	22,4	9,2	23,4	9,6

Preço por impulso sem IVA, válido no Continente, nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.

3.1.4. Publicação da informação

O cocontratante deve publicar até ao final do primeiro trimestre (do contrato) após o início da prestação do serviço, na sua página na Internet, informação detalhada sobre os 175 postos públicos que se encontram disponíveis, desagregada ao nível das freguesias, respetivos concelhos e distritos, com indicação das moradas em que podem ser encontrados.

A informação em causa deve também especificar os meios de pagamento aceites nos postos públicos em causa e, quando aplicável, os procedimentos de devolução de troco adotados, funcionalidades para utilizadores com necessidades especiais e demais facilidades do referido parque de postos públicos.

A informação publicada neste contexto deve ser atualizada todos os trimestres.

3.2. Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho

Sem prejuízo do cumprimento do Regulamento n.º 46/2005, publicado em 14 de junho (Regulamento da Qualidade de Serviço)³ o cocontratante encontra-se obrigado a cumprir o seguinte parâmetro de qualidade de serviço “Percentagem de telefones públicos de

³ Alterado pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto e republicado pela Declaração n.º 2457/2009, de 6 de outubro.

moedas e cartão em boas condições de funcionamento” e o respetivo objetivo de desempenho.

O parâmetro (PQS) deve ser medido a nível nacional.

Sem prejuízo do reporte trimestral, o período de referência para efeitos de cumprimento do PQS corresponde a um ano, contado a partir do dia de início de prestação de serviço. No caso de eventual prorrogação do contrato, o período de referência nesse período para efeitos de cumprimento do PQS corresponde ao período da prorrogação.

3.2.1. Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, a "percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento" corresponde à medição do tempo, em dias, durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento.

Para efeitos da medição do PQS, e à semelhança do considerado na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, considera-se que um posto público se encontra em condições de funcionamento quando o consumidor consegue aceder aos serviços telefónicos publicitados no posto público como normalmente disponíveis. Nesse contexto, consideram-se condições de funcionamento, em particular, as condições físicas do aparelho, obtenção do sinal de marcação e conclusão e correta tarifação das chamadas. Entende-se não se encontrar em condições de funcionamento um posto público que aceite moedas e cartões como modos de pagamento e em que apenas um ou nenhum destes esteja operacional.

No âmbito do PQS, o cocontratante deve prestar informação sobre o número total de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento durante o período de referência, devendo, para esse efeito, manter registos fiáveis e auditáveis sobre a ocorrência e a duração de avarias nos postos públicos.

O PQS deve ser calculado dividindo o número de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento pelo número potencial de dias de serviço do parque total de postos públicos.

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

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS)	Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque total de postos públicos	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

O objetivo de desempenho aplicável ao PQS é o seguinte:

Indicador	Objetivo
Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque total de postos públicos	90%

3.2.2. Informações a prestar pelo contratante aos consumidores

O cocontratante deve anunciar a informação sobre os níveis de desempenho apurados, no âmbito da medição dos parâmetros acima definidos, no prazo máximo de 1 mês após o termo inicial de vigência do contrato. No caso de eventual prorrogação do contrato a informação deve ser igualmente anunciada no prazo máximo de 1 mês após o final desse período.

A informação em causa é relativa ao período de um ano, contado do dia e mês de início da prestação dos serviços, ou para o período de prorrogação do contrato contado do dia e mês de início dessa prorrogação até ao seu término.

A informação sobre qualidade de serviço deve ser divulgada na página do cocontratante na Internet em anúncio bem visível e facilmente identificável.

3.3. Informações a remeter à ANACOM

O cocontratante deve remeter à ANACOM, com uma periodicidade trimestral ou anual, consoante indicado *infra*, relatórios de desempenho dos serviços prestados, incluindo informação detalhada sobre os postos públicos existentes, sobre o tráfego, sobre postos públicos disponibilizados a clientes com deficiência, e sobre os níveis de desempenho dos parâmetros de qualidade de serviço, conforme seguidamente se explicita.

3.3.1. Informação sobre postos públicos

O cocontratante deve remeter à ANACOM, trimestralmente, até ao final do mês civil subsequente ao trimestre (do contrato) a que respeita, informação estatística com o seguinte detalhe:

- a) Parque total de postos públicos que possui, por freguesias (incluindo código numérico de seis dígitos que a identifica) e, por meio de pagamento aceite, com indicação da morada;
- b) Número de postos públicos que correspondem a novas instalações e a remoções ocorridas no trimestre respetivo, desagregado ao nível de freguesias.

3.3.2. Informação sobre tráfego

O cocontratante deve prestar até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre (do contrato), informação relativa ao número total de minutos e de chamadas originadas em cada posto público. Esta informação deve incluir todo o tráfego originado em cada posto público excluindo o associado ao(s) sistema(s) de gestão de avarias. Deve assim o reporte incluir o tráfego efetuado para números geográficos e não geográficos (gratuitos e não gratuitos), tráfego nacional e internacional, tráfego efetuado com e sem recurso a cartões virtuais de chamadas, tráfego efetuado para números de emergência e tráfego efetuado a pagar no destino.

A informação deve ser reportada com referência a meses do contrato.

3.3.3. Postos públicos adaptados a clientes com deficiência

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre de prestação do serviço, o número de postos públicos adaptados a

clientes com deficiência, explicitando as funcionalidades disponibilizadas, informação que deve ser remetida com desagregação da freguesia.

3.3.4. Parâmetros de qualidade de serviço

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final de cada trimestre de prestação do serviço, um relatório com medições mensais do parâmetro fixado. Para além do reporte trimestral com medições mensais dos níveis de qualidade, deve também ser remetido um reporte adicional com as medições correspondentes ao período de referência – 12 meses, a contar do dia e mês de início da prestação dos serviços do contrato. No caso de eventual prorrogação do contrato, o período de referência nesse período para efeitos de cumprimento dos PQS corresponde ao período da prorrogação. Os relatórios relativos ao período de referência devem ser remetidos até ao último dia útil do mês civil seguinte ao final do período de referência.

As medições mensais têm por referência os meses do contrato.

O cocontratante deve remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês anterior ao mês em que termina o contrato, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do ponto 2.2.2, disponibiliza a informação sobre a qualidade de serviço ao consumidor. Caso haja lugar à prorrogação do contrato e exista alteração desse *link*, o cocontratante deve remeter à ANACOM previamente à alteração do *link* informação com indicação do novo *link*.

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 no prazo de 5 dias úteis 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.

Anexo – Condições e especificações da prestação da oferta de postos públicos

Freguesias onde devem ser disponibilizados os postos públicos do SU

Código Freguesia	Freguesias onde os postos públicos devem ser disponibilizados
020103	Messejana
020205	Santa Cruz
020206	São Barnabé
020902	Corte do Pinto
021103	Sabóia
021107	São Martinho das Amoreiras
021119	Santa Clara-a-Velha
021208	União das freguesias de Panoias e Conceição
040121	União das freguesias de Agrobom, Saldonha e Vale Pereiro
040124	União das freguesias de Gebelim e Soeima
040224	Mós
040229	Parâmio
040230	Pinela
040251	União das freguesias de Castrelos e Carrazedo
040253	União das freguesias de Parada e Fáiide
040254	União das freguesias de Rebordainhos e Pombares
040311	Parambos
040312	Pereiros
040316	Seixo de Ansiães
040318	Vilarinho da Castanheira
040323	União das freguesias de Lavandeira, Beira Grande e Selores
040542	União das freguesias de Espadanedo, Edroso, Murçós e Soutelo Mourisco
040543	União das freguesias de Podence e Santa Combinha
040544	União das freguesias de Talhinhos e Bagueixe
040605	Genísio
040611	Picote
040702	Abreiro
040703	Aguieiras
040704	Alvites
040712	Cedães
040714	Fradizela
040724	Passos
040728	São Salvador
040732	Vale de Gouvinhas
040740	União das freguesias de Barcel, Marmelos e Valverde da Gestosa
040741	União das freguesias de Franco e Vila Boa
040742	União das freguesias de Freixeda e Vila Verde
040808	Castro Vicente

040826	Vila de Ala
040831	União das freguesias de Remondes e Soutelo
040910	Larinho
041022	União das freguesias de Valtorno e Mourão
041203	Candedo
041206	Edral
041215	Paçó
041227	Vale das Fontes
041229	Vila Boa de Ousilhão
041236	União das freguesias de Curopos e Vale de Janeiro
041237	União das freguesias de Moimenta e Montouto
041239	União das freguesias de Quirás e Pinheiro Novo
050105	Maçainhas
050227	União das freguesias de Escalos de Baixo e Mata
050230	União das freguesias de Ninho do Açor e Sobral do Campo
050408	Barroca
050411	Capinha
050420	Orca
050432	Três Povos
050435	União das freguesias de Póvoa de Atalaia e Atalaia do Campo
050436	União das freguesias de Vale de Prazeres e Mata da Rainha
050502	Aldeia de Santa Margarida
050505	Ladoeiro
050506	Medelim
050512	Rosmaninhal
050519	União das freguesias de Monfortinho e Salvaterra do Extremo
050704	Aranhas
050707	Meimão
050708	Meimoa
050712	Vale da Senhora da Póvoa
050911	Pedrogão Pequeno
051102	Perais
060119	União das freguesias de Cepos e Teixeira
061207	Pessegueiro
061702	Lavegadas
070702	Cabeção
070909	União das freguesias de Amieira e Alqueva
080802	Alte
080901	Alferce
081306	São Marcos da Serra
090227	Vale da Mula
090231	União das freguesias de Azinhal, Peva e Valverde
090232	União das freguesias de Castelo Mendo, Ade, Monteperobolso e Mesquitela

090312	Prados
090502	Casal Vasco
090518	União das freguesias de Juncais, Vila Ruiva e Vila Soeiro do Chão
090602	Arcozelo
090614	Ribamondego
090617	São Paio
090619	Vila Cortês da Serra
090626	União das freguesias de Melo e Nabais
090717	Famalicão
090718	Fernão Joanes
090729	Pega
090734	Ramela
090748	Vela
090757	Gonçalo
090764	União de freguesias de Pousade e Albardo
090804	Vale de Amoreira
090915	Ranhados
091015	Pala
091028	Agregação das freguesias Sul de Pinhel
091031	Valbom/Bogalhal
091034	Vale do Massueime
091101	Águas Belas
091111	Bismula
091201	Alvoco da Serra
091335	União das freguesias de Vilares e Carnicães
101301	Graça
101303	Vila Facaia
120104	Cunheira
120202	Esperança
120310	União das freguesias de Benavila e Valongo
120605	Monte da Pedra
120903	Comenda
120905	Margem
121201	Alpalhão
121205	Montalvão
121211	União das freguesias de Arez e Amieira do Tejo
121301	Galveias
121302	Montargil
121304	Foros de Arrão
140118	Fontes
140119	Carvalhal
140121	União das freguesias de Aldeia do Mato e Souto
140123	União das freguesias de São Facundo e Vale das Mós



140705	Vale de Cavalos
140902	Couço
160105	Cabana Maior
160305	Cristoval
160604	Britelo
160627	União das freguesias de Entre Ambos-os-Rios, Ermida e Germil
170116	Vila Chã
170120	União das freguesias de Carlão e Amieiro
170309	Cimo de Vila da Castanheira
170316	Mairos
170327	Sanfins
170329	Santa Leocádia
170334	São Vicente
170345	Vilarelho da Raia
170348	Vilela Seca
170603	Cervos
170609	Ferral
170618	Negrões
170625	Reigoso
170639	União das freguesias de Paradela, Contim e Fiães
170641	União das freguesias de Venda Nova e Pondras
170703	Fiolhoso
170704	Jou
170708	Valongo de Milhais
170902	Canedo
171201	Água Revés e Crasto
171211	Fornos do Pinhal
171234	Sonim e Barreiros
171304	Bragado
180313	Moledo
180608	Freixiosa
181102	Castelo de Penalva
181616	Sul
181802	Carregal
181811	Lamosa
181819	União das freguesias de Fonte Arcada e Escurquela
181913	Sendim
182310	Cota
490101	Corvo
480202	Cedros
470102	Castelo Branco
460303	Santo Amaro
450104	Santo Antão



440102	Luz
430107	Doze Ribeiras
420203	Lomba da Fazenda
420311	Mosteiros
410102	Santa Bárbara
320101	Porto Santo
310904	São Jorge
310603	Ribeira da Janela