Anexo I - Parâmetros de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas, sugeridos pela ANACOM tendo em vista a definição por parte dos operadores de níveis de qualidade a incluir nos contratos de adesão

a) Tempo máximo de admissão ao serviço, medido em dias de calendário/horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é efectuado pelo cliente um pedido válido de adesão ao serviço até à efectiva disponibilização do mesmo. São de considerar também os tempos máximos de admissão ao serviço nos casos de alteração de modalidades/funcionalidades do serviço, de alteração de morada por parte do cliente ou da instalação de serviços adicionais.

O prazo de fornecimento deve ser considerado, desde a data da recepção do pedido pela empresa prestadora, ou desde a data da recepção de pedidos de alterações/adendas a acordos já celebrados.

b) Tempo máximo de interrupção/suspensão do serviço, tempo mensal máximo de interrupção/suspensão do serviço, medido em horas de cada mês, que decorre desde o momento em que o cliente não tem acesso ao serviço até ao restabelecimento do mesmo e cuja responsabilidade seja imputável à entidade prestadora do serviço ou ao operador de rede de comunicações electrónicas em que o mesmo se suporta.

Caso no final do mês o serviço ainda não esteja restabelecido a contagem do tempo terá de novo início no primeiro dia do mês seguinte.

c) Tempo máximo de reparação de avarias, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede da empresa prestadora (ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis no contrato) é participada aos serviços da empresa prestadora do serviço, a que corresponde a criação e registo de um número de participação, até ao restabelecimento completo do serviço.

Por serviços da empresa prestadora, entende-se os serviços destinados à participação de avarias dos clientes.

d) Tempo máximo para desligamento/desactivação do serviço, medido em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que é recebido pela empresa prestadora do serviço um pedido válido de cessação do serviço até ao efectivo desligamento. Por pedido válido entende-se qualquer pedido apresentado pelo cliente e devidamente instruído.

e) Tempo máximo de resposta a reclamações/pedidos de informação do cliente, medido em dias de calendário contados desde a data de apresentação à empresa prestadora de uma reclamação/pedido de informação, a que corresponde a criação e registo de um número de reclamação, até à data da notificação da decisão da mesma ao reclamante/data de envio, pela empresa, da resposta ao pedido de informação.

f) Garantia mínima de velocidades de acesso (aplicável ao serviço Internet)

g) Tempo máximo de satisfação de um pedido de portação de número, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente ao prestador receptor de um pedido de portabilidade e a concretização da mesma.

h) Tempo máximo de satisfação de um pedido de pré-selecção, medido como o número de dias úteis decorridos desde a data de apresentação pelo cliente de um pedido de pré-selecção e a efectiva disponibilização da mesma.