ANACOM

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
Av. José Malhoa, nº12 - 1099-017 Lisboa
Portugal

Internet - http://www.anacom.pt
e-mail - info@anacom.pt
Telefone - 217211000
Fax - 217211001

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

http://www.anacom.pt/template31.jsp?categoryId=211182

Deliberação 14.12.2005

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DO SERVIÇO UNIVERSAL E OBJECTIVOS DE DESEMPENHO APLICÁVEIS AOS MESMOS

PROJECTO DE DECISÃO

O serviço universal consiste, de acordo com o artigo 86º da Lei nº 5/2004[1], de 10 de Fevereiro, num conjunto mínimo de prestações, de qualidade especificada, disponível a um preço acessível para todos os consumidores, independentemente da localização geográfica destes. O conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal é, segundo o artigo 87º do mesmo diploma, constituído por: (a) ligação à rede telefónica pública num local fixo e acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo; (b) disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas; e (c) oferta adequada de postos públicos.

Em particular, conforme definido no artigo 88º da Lei nº 5/2004, a ligação à rede telefónica pública num local fixo e o acesso aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo englobados no conjunto mínimo de prestações que deve estar disponível no âmbito do serviço universal devem permitir que os utilizadores finais estabeleçam e recebam chamadas telefónicas locais, nacionais e internacionais, comunicações fac-símile e comunicações de dados, com débitos suficientes para viabilizar o acesso funcional à *Internet*, tendo em conta as tecnologias prevalecentes utilizadas pela maioria dos assinantes e a viabilidade tecnológica.

O prestador de serviço universal encontra-se obrigado nos termos do nº 1 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, a disponibilizar aos consumidores, bem como ao ICP-ANACOM, informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal. De acordo com a mesma disposição, tal obrigação deverá ser operacionalizada com base nos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no anexo do mesmo diploma: (i) "prazo de fornecimento da ligação inicial"; (ii) "taxa de avarias por linha de acesso"; (iii) "chamadas não concretizadas"; (iv) "tempo de estabelecimento de chamadas"; (v) "tempos de resposta para os serviços de telefonista"; (vi) "tempos de resposta para os serviços informativos"; (vii) "percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento"; e (viii) "queixas sobre incorrecções nas facturas".

As definições e os métodos de medição a adoptar no âmbito desses parâmetros, igualmente estabelecidos no anexo da Lei nº 5/2004, devem seguir a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1. Além disso, os parâmetros deverão permitir uma análise da qualidade de serviço do serviço universal a nível regional, isto é, não inferior ao nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais (NUTS) estabelecida pelo *Eurostat*. É ainda de realçar que o anexo da Lei nº 5/2004 prevê a possibilidade de o ICP-ANACOM não exigir a manutenção de informações sobre o desempenho na prestação do serviço universal associado aos parâmetros "chamadas

[1] *Vide* http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=95319

não concretizadas" e "tempo de estabelecimento de chamadas" caso existam dados que comprovem que o desempenho no âmbito dos parâmetros em questão é satisfatório.

O ICP-ANACOM pode especificar, em particular, segundo o nº 2 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, parâmetros de qualidade de serviço suplementares para avaliar o desempenho do prestador de serviço universal na prestação de serviços aos utilizadores finais e consumidores com deficiência, nos casos em que tenham sido definidos parâmetros relevantes.

Esta Autoridade pode ainda, nos termos do nº 5 do mesmo artigo, definir objectivos de desempenho aplicáveis às obrigações de serviço universal, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma.

Releva-se que, paralelamente, o artigo 40º da Lei nº 5/2004 obriga as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a publicarem e a disponibilizarem aos consumidores informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam, devendo disponibilizar regularmente ao ICP-ANACOM informações actualizadas sobre a mesma matéria. Segundo o mesmo artigo, compete ao ICP-ANACOM, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma, definir os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas empresas em causa e o conteúdo dos mesmos, bem como o formato e o modo de publicação das informações. Para esse efeito, a disposição determina que o ICP-ANACOM pode seguir o anexo da Lei nº 5/2004, anteriormente referido.

Nesse contexto, por Deliberação de 04.05.2005[2], o ICP-ANACOM aprovou o regulamento de qualidade aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, bem como o relatório da respectiva consulta pública, lançada em 30.11.2004[3]. É ainda de realçar que os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos nesse regulamento se baseiam, regra geral, na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1.

Assim, tendo em conta os fundamentos apresentados na análise que faz parte integrante do processo, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM deliberou proceder à audiência prévia das entidades interessadas, nos termos dos artigos 100º e 101º do Código do Procedimento Administrativo, e submeter ao procedimento geral de consulta, nos termos do artigo 8º da Lei nº 5/2004 e dos procedimentos de consulta aprovados pelo ICP-ANACOM em 12.02.2004, fixando um prazo de trinta dias úteis em ambos os casos para que as entidades se pronunciem, por escrito, sobre a Deliberação que pretende adoptar com o seguinte conteúdo:

Preâmbulo

Ao abrigo do nº 1 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro, o prestador de serviço universal encontra-se obrigado a disponibilizar aos consumidores, bem como ao ICP-ANACOM, informações adequadas e actualizadas sobre o seu desempenho na prestação do serviço universal.

O artigo 40º da supramencionada Lei estabelece competir ao ICP-ANACOM, após um procedimento geral de consulta, definir os parâmetros de qualidade de serviço a medir pelas empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, e o conteúdo dos mesmos, bem como o formato e o modo de publicação das informações.

[2] *Vide* http://www.anacom.pt/template13.jsp?categoryId=150962
[3] *Vide* http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=134680

O ICP-ANACOM pode, nos termos do nº 5 do artigo 92º da Lei nº 5/2004, definir objectivos de desempenho aplicáveis às obrigações de serviço universal, após o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8º do mesmo diploma.

Por Deliberação de 04.05.2005, o ICP-ANACOM aprovou o regulamento de qualidade aplicável ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo ("Regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo"), bem como o relatório da respectiva consulta pública, lançada em 30.11.2004.

É neste contexto que a presente Deliberação define os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador de serviço universal e os correspondentes objectivos de desempenho.

Tanto as definições como os métodos de medição (os quais seguem a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1) são conformes com o regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, com as adaptações necessárias resultantes de o serviço telefónico prestado num local fixo, no âmbito do serviço universal, abranger apenas acessos analógicos.

Releva-se ainda que os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados, aditados ou complementados pelo ICP-ANACOM de acordo com as necessidades do mercado, o desenvolvimento a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir por esta Autoridade.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9º dos Estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei nº 309/2001, de 7 de Dezembro, do nº 2 do artigo 90º e do nº1 do artigo 125º, ambos da Lei nº 5/2004, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM, ouvidos os interessados, aprovou o seguinte:

Número 1

(Objecto e Âmbito)

1. A presente Deliberação estabelece os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador do serviço universal e os correspondentes objectivos de desempenho aplicáveis, os quais o prestador de serviço universal está obrigado a cumprir.

2. As definições e medições dos parâmetros de qualidade do serviço universal, bem como o cumprimento dos respectivos objectivos, pelo prestador do serviço universal não prejudicam a aplicação, a esse prestador, do regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

Número 2

(Definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço)

As definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço a medir são os constantes do Anexo 1 da presente Deliberação.

Número 3

(Métodos de medição)

1. Os métodos de medição da qualidade de serviço são os definidos no Anexo 2 da presente Deliberação.

2. Os parâmetros devem ser medidos a nível nacional e regional, e neste último caso, desagregados ao nível 2 da Nomenclatura de Unidades Territoriais (NUTS) estabelecida pelo *Eurostat*.

3. O período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada mês do ano civil.

Número 4

(Objectivos de desempenho)

Os objectivos de desempenho constam do Anexo 3 da presente Deliberação.

Número 5

(Procedimentos de disponibilização de informação ao ICP-ANACOM)

O prestador do serviço universal deve remeter ao ICP-ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre, um relatório com medições mensais de cada um dos diferentes parâmetros fixados no Anexo 1 da presente Deliberação.

Número 6

(Procedimentos de disponibilização de informações aos consumidores)

1. O prestador de serviço universal está obrigado a disponibilizar aos consumidores, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que pratica.

2. Para o efeito do disposto no número anterior, o prestador de serviço universal deve anualmente:

a) Anunciar até ao último dia útil do mês de Janeiro, a informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto, no âmbito da medição de cada um dos parâmetros definidos no Anexo 1 da presente Deliberação;

b) Anunciar até ao último dia útil do mês de Janeiro, a informação sobre os níveis de desempenho que se propõem oferecer, ao longo do ano, no âmbito dos parâmetros referidos na alínea anterior; e

c) Actualizar a informação disponibilizada aos consumidores nos termos referidos na alínea anterior, sempre que, no decurso de um determinado ano, decida alterar os níveis de desempenho que se propôs oferecer ao longo do mesmo ano.

3. Nos casos em que o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente regulamento, não coincida com o início do ano civil, a informação a disponibilizar nos termos do nº1 deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada e como tal ser anunciada.

4. A informação sobre qualidade de serviço referida no número 2 deve ser anunciada e facultada aos consumidores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do serviço.

5. A informação referida no número anterior deve também ser divulgada na página da *Internet* do prestador de serviço universal em anúncio bem visível e facilmente identificável.

Número 7

(Disposições finais)

O prestador de serviço universal tem de dar cumprimento às obrigações de informação previstas no número 5, no prazo máximo de seis meses a contar da publicação da presente Deliberação.

ANEXO 1

Definições dos parâmetros e dos objectivos de qualidade de serviço

I - Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)

O "prazo de fornecimento da ligação inicial" deve corresponder, com as devidas adaptações, apresentadas de seguida, ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço definido no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

À semelhança da definição apresentada no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, o "prazo de fornecimento da ligação inicial" (PQS1) corresponde à medição do tempo, em dias, que decorre desde o momento em que um cliente efectua ao prestador de serviço universal um pedido válido de fornecimento de uma ligação à rede telefónica pública em local fixo até à efectiva disponibilização do acesso ao serviço em causa.

Para efeitos da medição do PQS1, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, considera-se que o fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo consiste na instalação e na efectiva disponibilização ao consumidor, para seu uso, de uma ligação entre a central de comutação local ou o concentrador do prestador de serviço universal e o 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 infra-estruturas de telecomunicações em edifícios. Adicionalmente, a medição do PQS1 apenas deve ser efectuada relativamente a pedidos de ligação que abranjam, simultaneamente, a ligação à rede e a activação do serviço telefónico num local fixo.

Com o mesmo propósito, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, entende-se por pedido válido de fornecimento de uma ligação qualquer solicitação dirigida ao prestador de serviço universal e pelo mesmo aceite para: (i) fornecimento de uma nova ligação (primeira ligação de um cliente ou nova ligação por alteração da morada de um cliente); ou (ii) fornecimento de uma ligação adicional, na mesma morada ou em morada distinta, a um cliente que já tem o serviço. Contudo, na última situação, as migrações de linhas analógicas para linhas RDIS não devem ser contabilizadas para a medição do PQS1.

À semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, as situações de instalação de uma nova ligação à rede telefónica pública em local fixo em simultâneo com a disponibilização de tecnologias de banda larga não devem ser excluídas para efeitos da medição do PQS1.

Caso um pedido de instalação envolva mais do que uma ligação, a instalação de cada uma das ligações deve ser contabilizada separadamente para a medição do PQS1.

Note-se ainda que, 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.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do 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 objectivo; (b) percentagem de pedidos de

fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objectivo; e (c) rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

Para efeitos da medição do PQS1, considera-se que existe definição de uma data objectivo 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 40º da Lei nº 5/2004, devendo igualmente constar do contrato a celebrar entre o consumidor e a empresa prestadora do serviço, de acordo com a alínea b) do nº 1 do artigo 48º do mesmo diploma.

Adicionalmente, o prazo de fornecimento de uma ligação deve ser considerado desde a data da recepção do pedido pela empresa prestadora 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 prestador de serviço universal ou qualquer data marcada pelo prestador de serviço universal e não recusada pelo consumidor. Em caso de adiamento da data acordada com o consumidor e de consequente marcação de nova data por motivo imputável ao prestador de serviço universal, 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 prestador de serviço universal 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 infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, quando essa instalação não for da responsabilidade do prestador de serviço universal. Na primeira situação, os períodos de tempo entre tempos imputáveis ao consumidor, quando existentes, são considerados como sendo da responsabilidade do prestador de serviço universal e, como tal, devem ser contabilizados para a medição do PQS1.

Ao contrário do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, o PQS1 apenas é aplicável aos acessos analógicos.

II - Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)

A “taxa de avarias por linha de acesso” deve corresponder, com as devidas adaptações, apresentadas de seguida, ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço definido no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

À semelhança da definição apresentada no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, a “taxa de avarias por linha de acesso” (PQS2) corresponde à medição do número de avarias válidas participadas pelos consumidores aos serviços do prestador de serviço universal, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede do prestador de serviço universal ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS2.

Para efeitos da medição do PQS2, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, entende-se por serviços do prestador de serviço universal os serviços destinados à participação de avarias por parte dos consumidores.

Entende-se que, conforme considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, uma participação de avarias deve ser considerada válida quando o prestador de serviço universal: (i) consiga confirmar a sua existência após a realização de ensaios; ou (ii) tenha meios de apurar que efectivamente 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 afectam 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 prestador de serviço universal, as participações referentes a um determinado acesso devem ser contabilizadas como uma única participação.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS2: (i) participações de avarias referentes ao estado físico dos postos públicos para acesso ao serviço telefónico num local fixo; (ii) avarias nos equipamentos do lado do consumidor; e (iii) avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do consumidor, nos termos da legislação relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios em vigor. Sem prejuízo da primeira situação, devem ser contabilizadas para a medição do PQS2 as participações de avarias relativas a comunicações efectuadas a partir de postos públicos em que a interrupção ou degradação do serviço seja atribuível à rede do prestador de serviço universal.

No âmbito do PQS2, o prestador de serviço universal 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. Para efeitos da medição do PQS2, devem ser considerados todos os acessos analógicos (incluindo postos públicos para acesso ao serviço telefónico acessível ao público num local fixo) disponibilizados pelo prestador de serviço universal.

III - Tempo de reparação de avarias (PQS3)

O “tempo de reparação de avarias” deve corresponder ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço definido no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

À semelhança da definição apresentada no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, 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 prestador de serviço universal ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do PQS3 é participada pelo consumidor aos serviços do prestador de serviço universal até ao restabelecimento completo do serviço em causa.

Para efeitos da medição do PQS3, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, entende-se por: (i) serviços do prestador de serviço universal 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 prestador de serviço universal ao consumidor da resolução da avaria sem que a mesma seja contestada pelo consumidor num prazo máximo de cinco 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 prestador de serviço universal 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 prestador de serviço universal 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 respectiva 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 prestador de serviço universal forneça um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do PQS3: (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 prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus consumidores. No âmbito da última informação, o prestador de serviço universal deve ainda prestar informação sobre o prazo de reparação de avarias estabelecido por si como objectivo para oferta aos seus consumidores durante o período de referência.

Para efeitos da medição do PQS3, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, consideram-se avarias na rede de acesso local as avarias que são imputáveis à ligação entre o primeiro ponto de concentração da rede do concentrador do prestador de serviço universal e o 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 infra-estruturas de telecomunicações em edifícios. Do mesmo modo, entende-se que outras avarias correspondem às avarias que se conclua não serem imputáveis à rede de acesso local.

No âmbito do PQS3, o prestador de serviço universal deve ainda prestar informação sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

IV - Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4)

Os “tempos de resposta para os serviços de telefonista” devem corresponder ao respectivo parâmetro de qualidade de serviço definido no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo.

À semelhança da definição apresentada no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, os “tempos de resposta para os serviços de telefonista” (PQS4) 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 para a prestação do serviço efectivamente pretendido pelo consumidor.

Para efeitos da medição do PQS4, e à semelhança do considerado no regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, considera-se que os serviços de telefonista correspondem aos serviços com códigos de acesso específicos e com intervenção de assistente utilizados para o estabelecimento de quaisquer comunicações, independentemente da rede de destino ser fixa ou móvel, a cobrar ou não no destino, e para o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas. Do mesmo modo, considera-se que se deve contabilizar o tempo despendido pelo consumidor a ultrapassar os sistemas de resposta, activados por voz ou por outro meio, até que a chamada seja efectivamente atendida pelo operador humano.

Não devem ser contabilizados para a medição do PQS4: (i) os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta; (ii) os serviços de emergência; e (iii) o tempo despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor do serviço efectivamente pretendido, nomeadamente o tempo de conversação entre o consumidor e o operador humano.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do PQS4: (a) tempo médio de resposta para os serviços de telefonista; e (b) percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até vinte segundos pelo operador humano.

Para efeitos da medição do PQS4, deve ser considerada a totalidade das ocorrências verificadas durante o período de referência.

Note-se ainda que o prestador de serviço universal, caso subcontrate uma terceira entidade para a prestação dos serviços de telefonista, continuará responsável pela apresentação dos resultados associados ao PQS4 ao ICP-ANACOM, bem como pelo cumprimento dos objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS4.

V - Chamadas não concretizadas (PQS5)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, as “chamadas não concretizadas” (PQS5) 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 recepção pela rede do prestador de serviço universal da informação necessária para o estabelecimento da chamada.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do PQS5: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 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 PQS5 deve ser efectuada ao nível dos comutadores locais, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS5 chamadas entregues pelo prestador de serviço universal a um prestador de acesso indirecto.

VI - Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS6)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, o "tempo de estabelecimento de chamadas" (PQS6) corresponde à medição do tempo, em segundos, que decorre desde a recepção pela rede do prestador de serviço universal da informação necessária para o estabelecimento da chamada até ao momento em que o consumidor obtém sinal de ocupado ou sinal de chamar.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do PQS6: (a) número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais; (b) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas; e (c) tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas.

A medição do PQS6, tal como previsto na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, deve ser efectuada ao nível dos comutadores locais, através da recolha de dados numa amostra representativa de tráfego real de saída ao longo do ano. À semelhança do que se encontra estabelecido no Convénio os dados devem ser recolhidos durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia.

Não devem ser contabilizadas para a medição do PQS6: (i) chamadas não concretizadas; e (ii) chamadas entregues pelo prestador de serviço universal a um fornecedor de acesso indirecto, que, de seguida, as termina e cobra aos consumidores. Pelo contrário, devem ser contabilizadas chamadas para números portados.

VII - Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, os "tempos de resposta para os serviços informativos" (PQS7) 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, activado por voz ou por outro meio, para a prestação da informação efectivamente pretendida pelo consumidor.

Para a medição do PQS7, os serviços informativos referem-se, apenas, ao serviço "118". À semelhança do considerado na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, considera-se que se deve contabilizar 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, activados por voz ou por outro meio, até que a chamada seja efectivamente atendida pelo operador humano ou por um sistema equivalente de resposta.

Não deve ser contabilizado para a medição do PQS7 o tempo despendido no tratamento da solicitação pelo consumidor da informação efectivamente 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.

Informação a prestar pelo prestador de serviço universal no âmbito do PQS7: (a) tempo médio de resposta para os serviços informativos; e (b) percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta.

Para efeitos da medição do PQS7, deve ser considerada a totalidade das chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta estabelecidas durante o período de referência, independentemente da respectiva origem.

Note-se ainda que o prestador de serviço universal, caso subcontrate uma terceira entidade para a prestação dos serviços de telefonista, continuará responsável pelo cumprimento dos objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS7, bem como pela apresentação dos resultados associados ao PQS7 ao ICP-ANACOM.

VIII - Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS8)

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" (PQS8) 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 PQS8, 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 correcta 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 PQS8, o prestador de serviço universal 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 PQS8 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 médio de postos públicos.

IX - Queixas sobre incorrecções nas facturas (PQS9)

À semelhança da definição apresentada na versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1, as "queixas sobre incorrecções nas facturas" (PQS9) correspondem à medição do número de facturas relativas aos serviços englobados no âmbito do serviço universal reclamadas pelos consumidores, por alegada incorrecção dos valores facturados.

Para efeitos da medição do PQS9, considera-se que todas as facturas com data de emissão no período de referência que tenham sido objecto de reclamação devem ser tomadas em

consideração, independentemente do resultado da análise e do período de contagem. As queixas sobre incorrecções nas facturas não devem incluir pedidos de informação sobre as facturas.

As reclamações sobre facturas relativas aos serviços englobados no âmbito do serviço universal emitidas por outras entidades, no âmbito, em particular, da oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA), apenas devem ser contabilizadas caso a reclamação refira-se aos dados necessários à facturação e à cobrança dos serviços em questão enviados pelo prestador de serviço universal às outras entidades.

Devem ser incluídas para a medição do PQS9 as reclamações resolvidas telefonicamente ou no acto e na presença do consumidor.

Entende-se que, regra geral, cada factura apenas deve ser contabilizada uma única vez no PQS9. As excepções a essa situação verificam-se no caso de reclamações sobre facturas já anteriormente objecto de análise e de resposta pelo prestador de serviço universal que reportem a novos factos, que devem ser contabilizadas como novas reclamações.

No âmbito do PQS9, o prestador de serviço universal deve prestar informação sobre o número total de reclamações válidas referentes a facturas relativas aos serviços englobados no âmbito do serviço universal. Essa informação deve ser desagregada consoante as facturas em questão são emitidas pelo prestador de serviço universal ou por outras entidades, no âmbito, em particular, da ORLA.

O PQS9 deve ser calculado obtendo a percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas.

ANEXO 2

Métodos de medição da qualidade de serviço

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 objectivo (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objectivo (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	Número total de avarias participadas por acesso	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Tempo de reparação de avarias (PQS3)	(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 (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus consumidores	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços de telefonista (b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até vinte segundos pelo operador humano	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Chamadas não concretizadas (PQS5)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais (c) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.
Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS6)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.
Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS8)	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 médio de postos públicos	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Queixas sobre incorrecções nas facturas (PQS9)	Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

ANEXO 3

Objectivos de desempenho

I - Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 devem ser os seguintes:

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

II - Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS2 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
Número total de avarias participadas por acesso	0,10

III - Tempo de reparação de avarias (PQS3)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS3 devem aproximar-se dos seguintes:

Indicador	Objectivo
(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 objectivo para oferta aos seus consumidores	80%

IV - Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS4 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
(a) Tempo médio de resposta para os serviços de telefonista	11
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até vinte segundos pelo operador humano	80%

V - Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS7 devem ser os seguintes:

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

VI - Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS8)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS8 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
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 médio de postos públicos	96%

VII - Queixas sobre incorrecções nas facturas (PQS9)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS9 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%