

**5.º JUÍZO CÍVEL DO TRIBUNAL DA COMARCA
DE VILA NOVA DE GAIA****Anúncio n.º 7489/2009****Processo: 5159/09.9TBVNG
Insolvência pessoa singular (Apresentação)
N/Referência: 10448741**Insolvente: Patricia Isabel da Costa Lopes Duarte
Credor: Arminda Morais Gomes e outro(s).

Despacho Inicial Incidente de Exoneração Passivo Restante e Nomeação de Fiduciário nos autos de Insolvência acima identificados em que são:

Patrícia Isabel da Costa Lopes Duarte, estado civil: Divorciado, Endereço: Rua Ville Langan, 487, 2.º Esq. Tras., Canelas, 4410-234 Vila Nova de Gaia

Administrador de insolvência: Dr. José Augusto Teixeira Barbosa, com domicílio profissional na Rua Damião de Gois, 4.º C, 4050-227 Porto.

Ficam notificados todos os interessados, de que no processo supra-identificado, foi proferido despacho inicial no incidente de exoneração do passivo restante.

Para exercer as funções de fiduciário foi nomeado:

José Elmano Vaz Relva, Endereço: Rua dos Mouros, N.º 145 -1.º, S. Félix da Marinha, 4405-000 V N Gaia

Durante o período de cessão, o devedor fica obrigado (5 anos subsequentes ao encerramento do processo de insolvência), o devedor fica obrigado a:

Não ocultar ou dissimular quaisquer rendimentos que aufrira, por qualquer título, e a informar o tribunal e o fiduciário sobre os seus rendimentos e património na forma e no prazo em que isso lhe seja requisitado;

Exercer uma profissão remunerada, não a abandonando sem motivo legítimo, e a procurar diligentemente tal profissão quando desempregado, não recusando desrazoavelmente algum emprego para que seja apto;

Entregar imediatamente ao fiduciário, quando por si recebida, a parte dos seus rendimentos objecto de cessão;

Informar o tribunal e o fiduciário de qualquer mudança de domicílio ou de condições de emprego, no prazo de 10 dias após a respectiva ocorrência, bem como, quando solicitado e dentro de igual prazo, sobre as diligências realizadas para a obtenção de emprego;

Não fazer quaisquer pagamentos aos credores da insolvência a não ser através do fiduciário e a não criar qualquer vantagem especial para algum desses credores.

11 de Agosto de 2009. — A Juíza de Direito, *Cáudia Oliveira Martins*. — O Oficial de Justiça, *Fernando Paulo Macedo Elavai*.

302186185

**6.º JUÍZO CÍVEL DO TRIBUNAL DA COMARCA
DE VILA NOVA DE GAIA****Anúncio n.º 7490/2009****Insolvência de pessoa singular (requerida)****Processo n.º 2827/09.9TBVNG**

Requerente: Banco Bilbao Vizcaya Argentaria (Portugal), S. A.

Insolventes: Maria de Lurdes Monteiro Brandão Silva, nascido(a) Em 06-08-1954, nacional de Portugal, NIF 165518677, BI 3824163, Endereço: R. 25 de Abril, 655, Serzedo, 4405-515 Vila Nova de Gaia, e Guilherme Martins Silva, nascido(a) Em 24-06-1951, nacional de Portugal, NIF 134069870, BI 3929236, Endereço: R. 25 de Abril, 655, Serzedo, 4405-515 Vila Nova de Gaia.

Administradora da insolvência: Maria Margarida de Almeida e Silva, Endereço: Rua de Santa Catarina, N.º 391, 4.º, Esq., 4000-451 Porto.

Ficam notificados todos os interessados de que o processo supra-identificado foi encerrado.

A decisão de encerramento do processo foi determinada por não ter sido requerido o complemento da sentença — artigo 39.º n.º 7 b) do CIRE.

Efeitos do encerramento: os previstos no artigo 233.º do CIRE.

23 de Setembro de 2009. — A Juíza de Direito, *Sandra Cristina Bettencourt Sousa*. — O Oficial de Justiça, *Fernanda Antas*.

302346524

1.º JUÍZO DO TRIBUNAL DE COMÉRCIO DE VILA NOVA DE GAIA**Anúncio n.º 7491/2009****Encerramento de Processo nos autos de Insolvência de pessoa colectiva (Apresentação) N.º 362/07.9TYVNG, 1.º Juízo**

Insolvente: 1000 Temas — Produção e Serviço de Marketing, L.ª, NIF 506894380, Endereço: Rua do Visconde Bóveda, N.º 70, Porto, 4100-108 Porto

Administrador da Insolvência: Dr. José Miguel Alves Sampaio Rebelo, Endereço: Rua Júlio Lourenço Pinto, 126, 2.º, H3, 4150-004 Porto

Ficam notificados todos os interessados, de que o processo supra-identificado, foi encerrado.

A decisão de encerramento do processo foi determinada por: Inexistência de Bens.

Efeitos do encerramento: Os previstos no artigo 233.º do CIRE.

14 de Setembro de 2009. — A Juíza de Direito, *Isabel Maria A. M. Faustino*. — O Oficial de Justiça, *Ermelinda Maria Moutinho*.

302300061

**PARTE E****ICP — AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES****Declaração de rectificação n.º 2457/2009**

O Regulamento n.º 372/2009, que altera o Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, Regulamento sobre a Qualidade de Serviço, foi publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 167, de 28 de Agosto de 2009.

O artigo 2.º do Regulamento n.º 372/2009 prevê a republicação, em anexo, do Regulamento sobre a Qualidade de Serviço com as alterações então introduzidas.

Por lapso, aquele anexo não foi publicado, tratando-se esta uma omissão que importa suprir republicando-se, agora, o Regulamento alterado.

Assim:

«ANEXO

Republicação do regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho**Regulamento sobre Qualidade de Serviço**

Artigo 1.º

Objecto e âmbito

1 — O presente Regulamento estabelece os parâmetros de qualidade aplicáveis ao serviço de acesso à rede telefónica pública em

local fixo e ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia que lhes serve de suporte, a medir pelas empresas responsáveis pela sua prestação, fixa também o seu conteúdo e formato, bem como o modo de publicação de informações relativas à qualidade dos serviços prestados, sem prejuízo da futura fixação de parâmetros de qualidade para outros serviços de comunicações electrónicas.

2 — Estão obrigadas a cumprir o disposto no presente Regulamento todas as empresas que oferecem os serviços referidos no número anterior a utilizadores finais, doravante designadas por empresas.

3 — O disposto no presente Regulamento não afasta nem prejudica a observância dos parâmetros e níveis de qualidade de serviço especificamente fixados nos termos da lei, nomeadamente:

- a) Ao prestador do serviço universal;
- b) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas em função dos direitos de utilização que lhes sejam conferidos pela ANACOM;
- c) À concessionária do serviço público de telecomunicações;
- d) Às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações electrónicas, nos termos do título IV da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro.

Artigo 2.º

Parâmetros de qualidade de serviço

1 — Os parâmetros de qualidade de serviço a medir são os que em cada momento estejam definidos em anexo ao presente Regulamento.

2 — Na medição dos parâmetros referidos no n.º 1 deverão ser apenas incluídos os níveis *standards* de qualidade de serviço para cada um dos parâmetros. Ou seja, são excluídas da medição dos parâmetros as situações em que um prestador ofereça, para uma mesma oferta/tecnologia, níveis de qualidade de serviço superior mediante o pagamento de um preço adicional.

3 — A adopção de parâmetros de qualidade de serviço adicionais distintos dos que estão previstos em anexo ao presente Regulamento não isenta as empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público da utilização dos parâmetros fixados pela ANACOM.

4 — Na falta de disposição específica, o período de referência para medição da qualidade de serviço corresponde a cada trimestre do ano civil.

5 — Os parâmetros de qualidade de serviço podem ser alterados ou aditados pela ANACOM nos termos da legislação aplicável e de acordo com as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela Autoridade.

Artigo 3.º

Obrigações das empresas prestadoras

1 — Constituem obrigações das empresas abrangidas pelo presente Regulamento:

- a) Garantir na implementação dos procedimentos e sistemas de informação destinados ao tratamento dos indicadores definidos no âmbito do presente Regulamento os mecanismos adequados e facilitadores da sua auditoria pela ANACOM, ou entidade por si contratada, nomeadamente os constantes do artigo 4.º;
- b) Disponibilizar aos utilizadores e à ANACOM informações sobre a qualidade dos serviços que prestam, nos termos da lei e do presente Regulamento.

2 — Quando adoptem parâmetros de qualidade de serviço adicionais aos que estão fixados em anexo ao presente Regulamento, que pretendam divulgar publicamente, as empresas devem, num prazo máximo de 30 dias após o início da respectiva medição, informar a ANACOM, explicitando também os métodos e sistemas utilizados para a sua medição.

Artigo 4.º

Sistemas de informação e procedimentos utilizados para medição dos parâmetros de qualidade de serviço

1 — Decorridos seis meses sobre o prazo para o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, estabelecido no n.º 1 do artigo 8.º, as empresas devem dispor de um manual que integre as seguintes peças documentais:

- a) Documentação integral dos processos de trabalho inerentes ao tratamento dos indicadores;

- b) Documentação técnica relevante sobre os sistemas de informação inerentes ao tratamento de indicadores detalhando as estruturas de dados utilizadas, sendo aquelas devidamente comentadas em termos de utilização funcional;

- c) Manual algorítmico de cálculo de indicadores com menção clara às fontes de informação e concordante com a documentação técnica referida na alínea anterior.

2 — As empresas devem assegurar a permanente actualização do manual referido no número anterior e, quando lhes for solicitado, disponibilizar à ANACOM, em suporte documental e electrónico, as várias versões do manual que foram aplicadas.

3 — Sempre que existirem alterações nos procedimentos seguidos pelas empresas ou que tal lhes for determinado pela ANACOM, devem as mesmas, num prazo máximo de 30 dias, promover as necessárias adaptações ao manual referido no n.º 1.

Artigo 5.º

Situações imprevisíveis e casos de força maior

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, as empresas devem:

- 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 na alínea a), bem como nota explicativa das diferenças observadas.

Artigo 6.º

Informações à ANACOM

1 — As empresas devem remeter à ANACOM, até ao último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre do ano civil, relatório com informação sobre os níveis de qualidade registados nesse trimestre para cada um dos diferentes parâmetros fixados no anexo ao presente Regulamento, salvo nos casos em que no referido anexo se estabeleça um outro prazo específico.

2 — A informação a remeter à ANACOM nos termos do número anterior deve reportar-se a trimestres completos, excepto quando o início da medição dos parâmetros de qualidade de serviço, definidos no presente Regulamento, não coincida com o início de um trimestre do ano civil, caso em que a informação a remeter à ANACOM deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada.

3 — Sem prejuízo do disposto no número anterior, as empresas devem remeter à ANACOM as informações disponibilizadas aos utilizadores finais nos termos e prazos previstos nas alíneas b) e c) do n.º 2 do artigo 7.º

4 — As empresas devem remeter anualmente à ANACOM, até ao último dia útil do mês de Janeiro, indicação do *link* para a página da Internet onde, nos termos do artigo 7.º, disponibilizam a informação sobre qualidade de serviço.

5 — A ANACOM pode, nos termos previstos na alínea e) do n.º 1 do artigo 109.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, proceder à publicação de relatórios comparativos da qualidade dos serviços com base na informação recolhida nos termos dos números anteriores.

6 — A ANACOM pode fixar formulários a observar pelas empresas para sistematização da informação que, nos termos do presente artigo, deve ser enviada a esta Autoridade.

Artigo 7.º

Disponibilização de informações aos utilizadores finais

1 — As empresas estão obrigadas a disponibilizar aos utilizadores finais, previamente à celebração de qualquer contrato, informações claras, comparáveis e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

2 — Para o efeito do disposto no número anterior, as empresas devem, 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 ao presente Regulamento;
- 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;
- c) Actualizar a informação disponibilizada aos utilizadores finais nos termos referidos na alínea anterior, sempre que, no decurso de

um determinado ano, decidam alterar os níveis de desempenho que se propuseram 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 n.º 1 deve respeitar, apenas, ao período em que aquela medição foi efectuada e como tal ser anunciada.

4 — A informação sobre a qualidade referida no n.º 2 deve ser anunciada e facultada aos utilizadores, em suporte escrito, em todos os pontos de venda do serviço, com a apresentação de propostas contratuais ao domicílio ou através de técnicas de comunicação à distância.

5 — Para efeitos do disposto no número anterior, entende-se por ponto de venda do serviço todos os estabelecimentos comerciais, bem como quaisquer locais a partir dos quais as empresas de comunicações electrónicas, seus agentes e outros parceiros de distribuição comercializam ou promovem a venda de um serviço de comunicações electrónicas abrangido pelo presente Regulamento.

6 — A informação referida no número anterior deve também ser divulgada na página da Internet das empresas, quando esta exista, em anúncio bem visível e facilmente identificável.

7 — Para o efeito do disposto nos n.ºs 4 e 6 a ANACOM pode definir e fixar um «modelo de divulgação», contendo um conjunto de regras/procedimentos complementares aos fixados no presente Regulamento, conducentes a uma maior facilidade de localização, visibilidade, harmonização e clareza da informação divulgada.

Artigo 8.º

Disposições finais

1 — A medição da qualidade de serviço nos termos e para os efeitos previstos no presente Regulamento e suas alterações deve, se outra não

for a regra especificamente fixada, ser iniciada num prazo máximo de cinco meses sobre a data da sua publicação.

2 — Nos casos em que a prestação do serviço se inicie em data posterior à da publicação do presente Regulamento ou suas alterações, o prazo de cinco meses previsto no número anterior deve ser contado desde a data em que é iniciada a prestação dos serviços.

3 — O primeiro envio de informação à ANACOM sobre os parâmetros estabelecidos pelo presente Regulamento deverá ter lugar até ao último dia útil do mês seguinte ao final do trimestre em que a respectiva medição teve início.

4 — A primeira disponibilização aos utilizadores finais da informação prevista na alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º deverá coincidir com o prazo referido no número anterior.

5 — Até à publicação de regras especificamente aplicáveis ao serviço universal a entidade responsável pela sua prestação, apesar de adstrita aos parâmetros de qualidade estabelecidos no presente Regulamento, bem como às obrigações de informação que no mesmo são previstas, e ainda às regras fixadas no anexo à Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, nos termos do artigo 92.º, n.º 1, do mesmo diploma, fica também obrigada a manter o envio à ANACOM da informação relativa à qualidade do serviço prestado definida ao abrigo do anterior contrato de concessão (Decreto-Lei n.º 40/95, de 15 de Fevereiro).

ANEXO

Parâmetros de qualidade de serviço (PQS) para acesso à rede telefónica pública em local fixo e serviço telefónico acessível ao público em local fixo (STF).

Os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no presente anexo e identificados no quadro seguinte, baseiam-se no ETSI Guide EG 201 769-1 V1.1.1 (2000-2004):

Parâmetros	Apresentação de resultados	Tipo de acesso	Âmbito de aplicação
PQS1 — prazo de fornecimento de uma ligação inicial.	<p>a) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.</p> <p>b) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.</p> <p>c) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.</p> <p>d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.</p> <p>e) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.</p>	Acesso directo . . .	A medição do parâmetro aplica-se: A ofertas de STF destinadas a clientes residenciais; A ofertas standardizadas de STF destinadas a clientes não residenciais.
PQS2 — taxa de avarias por linha de acesso.	a) Número de avarias participadas por acesso. . .	Acesso directo . . .	A medição do PQS2 e do PQS3 aplica-se à participação de avarias, referentes a comunicações com origem nos acessos de STF dos seguintes segmentos de mercado:
PQS3 — Tempo de reparação de avarias.	<p>a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.</p> <p>b) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objectivo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora para 95 % das reparações mais rápidas.</p>	Acesso directo . . .	<p>Clientes residenciais;</p> <p>Clientes não residenciais que tenham subscrito ofertas standardizadas de STF.</p> <p>Devem ser excluídas do cálculo dos parâmetros as participações de avarias referentes, nomeadamente, a:</p> <p>Chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz;</p> <p>Chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas;</p> <p>Chamadas com origem em postos públicos;</p> <p>Facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T).</p>

PQS1 — Prazo de fornecimento da ligação inicial

1 — Definição:

1.1 — O PQS1 destina-se a medir o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efectuado por um cliente, junto de uma empresa prestadora, um pedido válido de fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, até ao momento em que o cliente pode efectivamente utilizar o serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte, disponibilizado pela mesma empresa prestadora.

1.2 — Para cálculo do presente parâmetro considera-se como pedido válido de ligação qualquer solicitação dirigida à empresa prestadora e por esta aceite para:

Uma nova ligação (primeira ligação de um determinado cliente, nova ligação por alteração da respectiva morada ou ligação de um cliente com ligação anteriormente fornecida por outra empresa prestadora); ou

Uma ligação adicional de um cliente da empresa (na mesma morada ou em morada distinta); ou

Migração da linha analógica de um cliente da empresa para RDIS.

1.3 — Os casos de instalação de uma nova ligação para acesso ao STF em «pacote» com o fornecimento pela mesma empresa de acesso a outros serviços de comunicações electrónicas não devem ser excluídos da medição do presente parâmetro.

1.4 — As situações em que a empresa prestadora recorra a infra-estruturas de terceiros (por exemplo, lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço não devem ser excluídas do presente parâmetro.

1.5 — Por ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo entende-se a instalação e a efectiva disponibilização ao cliente, para seu uso, de ligação entre a central de comutação local ou concentrador e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente.

1.6 — A medição deste parâmetro aplica-se às seguintes ofertas e segmentos de mercado:

Ofertas de STF destinadas a clientes residenciais ⁽¹⁾;

Ofertas *standardizadas* ⁽²⁾ de STF destinadas a clientes não residenciais ⁽³⁾, e deve ser efectuada separadamente para cada um dos segmentos de mercado referidos.

1.7 — A medição do PQS1 deve verificar-se relativamente:

A pedidos válidos de ligação que abranjam simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço;

A pedidos válidos em que a ligação à rede já se encontre estabelecida pela mesma empresa, sendo apenas necessário que esta proceda à activação do serviço.

1.8 — As empresas com ofertas de STF «desenhadas» caso a caso, em função das necessidades/características dos seus clientes podem, querendo, medir e divulgar este parâmetro, desde que assegurem que essa medição e informação seja desagregada da que realizam para os segmentos de mercado referidos no n.º 1.6.

1.9 — No caso em que um pedido de instalação envolva mais do que uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, a instalação de cada uma das ligações deve ser contabilizada separadamente para o cálculo do parâmetro.

1.10 — Não são consideradas para medição do PQS1 as instalações temporárias, considerando-se como tal aquelas em que a duração de ligação ao serviço será, no máximo, de um mês.

2 — Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

a) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço telefónico em local fixo;

b) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço telefónico em local fixo;

c) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço telefónico em local fixo;

d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço telefónico em local fixo;

e) A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.

3 — Metodologia de cálculo associada à informação prevista nas alíneas a), b), c) e d) do número anterior:

3.1 — Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do n.º 2 deve ser seguida a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

3.2 — O prazo de fornecimento deve ser considerado:

Desde a data da recepção do pedido pela empresa prestadora; ou Desde a data de alterações/adendas a acordos já celebrados.

3.3 — Não devem ser contabilizados para o cálculo do parâmetro:

O tempo imputável ao cliente que decorre desde o momento em que a empresa prestadora é informada ou toma conhecimento de que as instalações do cliente não oferecem condições para o fornecimento da ligação, até ao momento em que a referida situação é desbloqueada;

As demoras associadas à instalação do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.4 — Os períodos entre tempos imputáveis ao cliente, quando existentes, são considerados como da responsabilidade da empresa prestadora e, como tal, devem ser acumulados para efeitos de cálculo do parâmetro.

3.5 — O presente parâmetro refere-se aos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência.

4 — Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea e) do n.º 2:

4.1 — Entende-se por data acordada:

Toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora;

Qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

4.2 — No caso de adiamento de uma primeira data acordada com o cliente e marcação de nova data por motivo imputável à empresa prestadora, deve ser considerada para efeito de cálculo do parâmetro a primeira das datas.

4.3 — (*Revogado.*)

PQS2 — Taxa de avarias por linha de acesso

1 — Definição:

1.1 — O PQS2 destina-se a medir o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis ⁽⁴⁾ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

1.2 — Entende-se por avaria válida participada:

a) A avaria cuja existência for confirmada após ensaio;

b) A avaria que no momento do ensaio tenha desaparecido mas em relação à qual o prestador tenha meios de apurar que efectivamente ocorreu.

1.3 — Entende-se por serviços da empresa prestadora os serviços destinados à participação de avarias por parte dos clientes.

1.4 — A medição deste parâmetro aplica-se a qualquer avaria válida por interrupção ou degradação do serviço prestado:

A clientes residenciais ⁽⁵⁾;

A clientes não residenciais ⁽⁶⁾ que tenham subscrito ofertas *standardizadas* ⁽⁷⁾ de STF, devendo ser efectuada separadamente para cada um dos segmentos de mercado referidos.

1.5 — As empresas com ofertas de STF «desenhadas» caso a caso, em função das necessidades/características dos seus clientes, podem, querendo, medir e divulgar este parâmetro, desde que assegurem que essa medição e informação seja desagregada da que realizam para os segmentos de mercado referidos no n.º 1.4.

1.6 — Por cada participação válida referente a um acesso básico ou primário contabiliza-se apenas uma avaria, independentemente do número de canais activados que se encontrem afectados pela avaria.

1.7 — Até à reparação de uma avaria pela empresa prestadora as participações referentes ao mesmo acesso são contabilizadas como uma única participação.

1.8 — As avarias comuns que afectam vários clientes devem ser contabilizadas pelo número de participações de clientes associadas a cada uma dessas avarias.

1.9 — São de incluir, para o cálculo do parâmetro, tantas avarias quantos os acessos, mesmo que participadas por um mesmo cliente.

1.10 — As avarias imputáveis à ligação entre a central de comutação local ou concentrador da rede da empresa prestadora e o primeiro

dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, incluindo as que decorram de problemas nas infra-estruturas de telecomunicações em edifícios não devem ser excluídas da medição do parâmetro.

1.11 — No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM não devem ser excluídas da medição do parâmetro:

As avarias que decorram de problemas em estações de base ou em quaisquer outros elementos de rede;

As avarias no cartão do cliente que possam a vir a ser imputáveis à empresa prestadora (por exemplo, avarias causadas por uma reconfiguração remota do cartão sem qualquer intervenção do utilizador do terminal).

1.12 — São de excluir da medição do PQS2 as avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, bem como nos equipamentos do lado do cliente (enquadram-se neste âmbito as avarias no cartão do cliente que não sejam imputáveis à empresa prestadora, no caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM).

2 — Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher:

2.1 — Para cada um dos segmentos considerados na medição do PQS2, o rácio do número total de avarias participadas durante o período de referência, relativamente ao parque médio de linhas de acesso respeitante ao segmento em consideração existente no mesmo período.

2.2 — Para efeitos do número anterior deve considerar-se o parque médio de acessos existentes no mesmo período, o qual inclui todo o tipo de acessos directos ⁽⁸⁾ disponibilizados pela empresa prestadora a cada um dos segmentos de mercado considerados na medição do PQS2 (v. n.º 1.4), designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infra-estrutura envolvidos (por exemplo, cabo, meios ópticos, meios radioelétricos).

2.3 — Os postos públicos para acesso ao serviço telefónico não devem ser contabilizados no cálculo deste parâmetro.

2.4 — A informação a disponibilizar não deve ser disponibilizada em formato de percentagem.

PQS3 — Tempo de reparação de avarias

1 — Definição:

1.1 — O PQS3 destina-se a medir o tempo, 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 para cálculo do parâmetro) é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.

1.2 — Os n.ºs 1.2, 1.3, 1.4 e 1.5 do PQS2 devem também ser considerados na definição do PQS3.

1.3 — Para efeitos de cálculo do presente parâmetro considera-se que ocorre o restabelecimento completo do serviço quando é retomada a situação inicial existente antes de ter ocorrido a avaria, ou seja, quando esteja solucionado o problema participado pelo cliente/utilizador (correspondendo, este, ao momento da comunicação ao cliente da resolução da avaria e esta comunicação não seja contestada por parte do cliente num prazo máximo de cinco dias úteis).

1.4 — No caso de uma mesma avaria ser participada mais de uma vez, pelo mesmo cliente/utilizador ou não, para a contabilização do parâmetro deve ser considerado o momento em que a empresa prestadora toma pela primeira vez conhecimento da avaria através de participação de um cliente/utilizador.

1.5 — As avarias válidas participadas consideradas na alínea b) do n.º 1.2 do PQS2 não são consideradas no cálculo do presente parâmetro.

1.6 — Quando a reparação de avarias for agendada, por conveniência do cliente, para uma data/hora posterior à inicialmente estabelecida pela empresa prestadora, o tempo decorrido entre as duas datas/horas não é contabilizado.

1.7 — Para o cálculo do presente parâmetro incluem-se as avarias resolvidas no período de referência, independentemente da data de participação.

1.8 — Não se incluem para cálculo do PQS3:

As situações em que, após o aviso prévio de deslocação, seja constatada a impossibilidade de restabelecer o serviço por razões imputáveis ao cliente;

As situações em que a empresa prestadora fornece um serviço de reparação mais rápido mediante o pagamento de uma verba adicional.

2 — Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher os valores relativos ao:

a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (acesso directo);

b) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objectivo de reparação de avarias, estabelecido pela empresa prestadora para 95 % das reparações mais rápidas (acesso directo).

2.1 — Para o cálculo da alínea a) do n.º 2. deve ser seguida a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1 v1.1.1 (2000-2004).

2.2 — Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade de participações de avarias válidas apuradas na medição do PQS2, durante o período de referência.

2.3 — (Revogado.)

2.4 — (Revogado.)

2.5 — A empresa prestadora deve, no âmbito da medição do parâmetro referido no n.º 2, alínea b), remeter à ANACOM informação actualizada sobre:

O prazo máximo de reparação de avarias para 95 % das reparações mais rápidas por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência e como tal divulgado no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente Regulamento.

2.6 — Com a informação indicada nas alíneas a) e b) do n.º 2, a empresa prestadora deve enviar à ANACOM informação actualizada sobre os números de acesso aos serviços disponibilizados para participação de avarias.

PQS4 — Tempo de resposta para os serviços de telefonista

(Revogado.)

(1) Deve ser considerado cliente residencial todo o cliente que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré-pagos devem ser considerados clientes residenciais. A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

(2) Devem ser consideradas ofertas standardizadas aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

(3) Deve ser considerado cliente não residencial todo o cliente que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes com NIF não iniciado por 1 ou 2 são empresariais). A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

(4) As comunicações elegíveis são indicadas na coluna «Âmbito de aplicação» do quadro síntese constante da primeira página do presente anexo.

(5) V. nota 1.

(6) V. nota 3.

(7) V. nota 2.

(8) Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos e primários).»

28 de Setembro de 2009. — O Presidente do Conselho de Administração, José Amado da Silva.

202362813

UNIVERSIDADE DOS AÇORES

Despacho n.º 22182/2009

Nos termos do n.º 1 do Artigo 17.º do Decreto-Lei n.º 283/83, de 21 de Junho, nomeio, para deliberar sobre o pedido de reconhecimento de