

bro, a licença para o exercício de actividades ruidosas de carácter temporário só pode ser concedida por períodos superiores a 30 dias desde que sejam respeitados os limites fixados no n.º 3 do artigo 4.º e no n.º 3 do artigo 8.º do referido diploma legal;

Considerando que, nos termos do n.º 6 do artigo 9.º do mencionado Regulamento, poderá ser dispensada a exigência do cumprimento dos limites de ruído referidos no considerando anterior, quando se trate de infra-estruturas de transporte cuja realização corresponda à satisfação das necessidades de reconhecido interesse público;

Considerando que a execução da obra do lanço da EN 326 Mansores-Arouca-ponte 2 sobre o rio Arda implica a utilização de máquinas e equipamento adequados ao tipo de intervenção, com nível sonoro variável;

Considerando ainda que serão adoptadas as medidas de minimização de impacte ambiental devidas, quer aos equipamentos, quer às actividades a desenvolver, nos termos definidos no pedido de autorização para o exercício de actividades ruidosas;

Considerando que a execução desta obra só é exequível com o referido tipo de equipamento e é imperiosa a sua conclusão nos prazos previstos, tendo em conta os benefícios decorrentes da utilização deste empreendimento rodoviário, não só para os seus utilizadores mas também para a população em geral na melhoria da qualidade de vida;

Considerando que a execução desta empreitada de construção correspondente à satisfação de necessidades de manifesto e reconhecido interesse público:

Determino, nos termos e ao abrigo do n.º 6 do artigo 9.º do Decreto-Lei n.º 292/2000, de 14 de Novembro, que aprova o Regulamento Geral do Ruído, que a execução das obras do empreendimento anteriormente mencionado fiquem dispensadas do cumprimento dos limites previstos no n.º 3 do artigo 4.º e no artigo 8.º deste diploma, entre as 7 e as 24 horas de terça-feira a sexta-feira, das 9 horas e 30 minutos às 24 horas nas segundas-feiras, das 7 às 20 horas nos sábados e das 8 às 18 horas, nos domingos e feriados até 31 de Dezembro de 2005.

20 de Maio de 2005. — O Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, *Mário Lino Soares Correia*.

## ICP — Autoridade Nacional de Comunicações

**Regulamento n.º 46/2005.** — *Regulamento sobre qualidade de serviço.* — Num mercado plenamente concorrencial, a informação sobre as características e qualidade dos serviços assume uma especial importância para que, de forma livre e esclarecida, os utilizadores finais possam escolher a empresa prestadora e o serviço mais adequado à satisfação das suas necessidades.

Por isso, a Lei das Comunicações Electrónicas estabelece às empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público a obrigação de publicar e disponibilizar aos utilizadores finais informações comparáveis, claras, completas e actualizadas sobre a qualidade de serviço que praticam.

É objectivo da lei assegurar a efectiva informação dos utilizadores finais sobre as características e qualidade das ofertas disponibilizadas pelas várias empresas habilitadas à prestação de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público. Por isso se estabelece que as informações devem ser comparáveis, actualizadas, claras e completas.

Para assegurar a clareza, actualidade e comparabilidade das informações cabe à Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) definir os parâmetros de qualidade de serviços a medir o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações.

A definição dos parâmetros de qualidade para os serviços de comunicações electrónicas e a fixação do respectivo conteúdo constitui uma tarefa complexa, considerando, nomeadamente, as diferentes características de cada serviço e a dinâmica do sector marcado por um constante desenvolvimento técnico e consequente aparecimento de novas ofertas.

Assim, optou-se, numa primeira fase, por fixar, apenas, os parâmetros de qualidade a disponibilizar pelas empresas que oferecem o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e o serviço telefónico em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte.

A importância dos referidos serviços justificam que desde já se proceda à fixação de parâmetros de qualidade, até porque neste domínio já foi desenvolvido um vasto trabalho de estudo e harmonização, nomeadamente ao nível do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações — ETSI.

Numa fase posterior, ponderadas as necessidades do mercado, os desenvolvimentos a nível da harmonização e os objectivos de regulação a prosseguir pela ANACOM, será equacionada a oportunidade e a necessidade de estabelecer parâmetros para apurar os níveis de qualidade de outros serviços de comunicações electrónicas a integrar no presente regulamento.

Assim, ao abrigo do disposto na alínea a) do artigo 9.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, do n.º 2 do artigo 40.º e do n.º 1 do artigo 125.º, ambos da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, o conselho de administração, ouvidos os interessados no âmbito do procedimento geral de consulta a que alude o artigo 8.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro, bem como o artigo 11.º dos referidos Estatutos da ANACOM, aprovou o seguinte:

### 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:

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

- Informar sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior registadas;
- 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 — 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.

## 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:

- 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;
- 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;
- 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.

5 — 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.

## 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).

23 de Maio de 2005. — O Presidente, *Pedro Duarte Neves*.

## 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.**

Os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no presente anexo e identificados no quadro seguinte baseiam-se no ETSI Guide EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004):

Parâmetros	Apresentação de resultados	Tipo de acesso	Âmbito de aplicação
PQS1 — prazo de fornecimento de uma ligação inicial.	<ol style="list-style-type: none"> <li>Demora no fornecimento das ligações que correspondem aos percentis 95 % e 99 % das instalações mais rápidas.</li> <li>Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.</li> </ol>	Acesso directo . . . . .	

Parâmetros	Apresentação de resultados	Tipo de acesso	Âmbito de aplicação
PQS2 — taxa de avarias por linha de acesso.	a) Número de avarias participadas por acesso.	Acesso directo . . . . .	Incluídas todas as participações de avarias referentes a chamadas com origem na rede fixa.
PQS3 — Tempo de reparação de avarias.	a) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde aos percentis 80 % e 95 % das reparações mais rápidas. b) Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80 % e 95 % das reparações mais rápidas. c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes.	Acesso directo . . . . .	Excluídas as participações de avarias referentes, nomeadamente, a:  Facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T); Chamadas para serviços de áudio-texto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; Chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas.
PQS4 — tempos de resposta para os serviços de telefonista.	a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista. b) Percentagem de chamadas atendidas em vinte segundos.	Acesso directo e indirecto	Os parâmetros referem-se à totalidade das chamadas recebidas nos serviços de telefonista desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão (incluem-se as solicitações com destino a números móveis).

Os parâmetros atrás identificados não se aplicam a:

Facilidades de serviço [entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT-T<sup>(1)</sup>];

Chamadas para serviços de audiotexto;

Chamadas de acesso à Internet e chamadas para serviços de redes privadas de voz;

Chamadas efectuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas, com excepção do parâmetro adiante designado de PQS4, em cuja medição são incluídas todas as chamadas recebidas, desde que referentes a solicitações no âmbito dos serviços em questão.

#### 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, pelo cliente, um pedido válido de fornecimento pela empresa prestadora de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo até à efectiva disponibilização, pela mesma empresa, do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte.

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 ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo prestado pela empresa (primeira ligação de um determinado cliente ou nova ligação por alteração da respectiva morada); 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 simultâneo com a disponibilização da tecnologia ADSL não deverão ser excluídos da medição do presente parâmetro.

1.4 — 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 ou, em alternativa, à rede de cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

1.5 — A medição deste parâmetro apenas se verificará relativamente a pedidos de ligação que abrangem simultaneamente a ligação à rede e a activação do serviço.

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

1.7 — Não são considerados 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;

Os casos em que a empresa prestadora recorre a infra-estruturas de terceiros (lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço.

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

- Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondem aos percentis 95 % e 99 % das instalações mais rápidas;
- A percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.

3 — Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea a) 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 — Para cálculo dos valores previstos na alínea a) do n.º 2 não devem ser considerados os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo, devendo, no entanto, a empresa prestadora fornecer juntamente com o presente parâmetro informação relativa ao rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo cliente, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas.

3.3 — Para efeitos do disposto no número anterior, considera-se que existe data objectivo quando a data de instalação marcada tenha sido solicitada pelo cliente e seja posterior à data que decorre da aplicação do valor divulgado para o presente parâmetro de qualidade no âmbito da alínea b) do n.º 2 do artigo 7.º do presente regulamento.

3.4 — 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.

3.5 — 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 da rede de cliente ou do primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, quando esta instalação não for da responsabilidade da empresa prestadora.

3.6 — Os períodos entre tempos imputáveis ao cliente, quando existentes, são considerados como da responsabilidade da empresa pres-

tadora e, como tal, devem ser acumulados para efeitos de cálculo do parâmetro.

3.7 — O presente parâmetro refere-se à totalidade dos pedidos de ligação satisfeitos no período de referência e deve ser desagregado, quando aplicável, pelos diferentes tipos de acesso:

- Analogico;
- RDIS básicos;
- RDIS primários;
- Outros.

4 — Metodologia de cálculo associada à informação prevista na alínea *b)* do número anterior:

4.1 — Entende-se por data acordada com o cliente:

- Qualquer data solicitada por este e aceite pela empresa prestadora;
- Qualquer data marcada pela empresa prestadora 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 — Os casos em que é definida pelo cliente uma data objectivo são considerados para efeito de cálculo do presente parâmetro.

#### **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 ou a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis (2) para cálculo do parâmetro.

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 — Para medição do PQS2 não são contabilizadas as participações de avarias referentes ao estado físico dos postos públicos para acesso ao serviço telefónico em local fixo, mas devem considerar-se 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 da empresa prestadora do serviço telefónico em local fixo.

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

1.5 — 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.

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

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

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

1.9 — São de excluir as avarias na rede a partir do primeiro dispositivo terminal do uso exclusivo do cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, bem como nos equipamentos do lado do cliente.

2 — Para medição da qualidade de serviço de acordo com o presente parâmetro as empresas prestadoras devem recolher o número total de avarias participadas durante o período de referência, considerando-se, para o efeito, apenas os valores relativos aos acessos directos.

2.1 — Para efeitos do número anterior deve considerar-se o parque médio de acessos existente no mesmo período, o qual inclui todo o tipo de acessos (3) disponibilizados pela empresa prestadora, designadamente analógicos (incluindo postos públicos para acesso ao serviço telefónico acessível ao público em local fixo) e digitais, independentemente dos meios (detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infra-estrutura envolvidos (exemplos: cabo, meios ópticos, meios radioeléctricos).

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

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 a:

- a)* Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde aos percentis 80 % e 95 % das reparações mais rápidas (acesso directo);
- b)* Tempo de reparação de outras avarias que corresponde aos percentis 80 % e 95 % das reparações mais rápidas (acesso directo);
- c)* Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (acesso directo).

2.1 — Para cálculo dos valores previstos nas alíneas *a)* e *b)* 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).

2.2 — Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.3 — Consideram-se avarias na rede de acesso local as que são imputáveis à ligação entre o primeiro ponto de concentração da rede da empresa prestadora e o primeiro dispositivo terminal de uso exclusivo do cliente ou, em alternativa, na rede de cliente, nos termos da legislação em vigor relativa a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios.

2.4 — Entende-se por outras avarias aquelas que se conclua não serem imputáveis à rede de acesso local.

2.5 — A empresa prestadora deverá, no âmbito do parâmetro indicado no n.º 2, alínea *c)*, remeter à ANACOM informação actualizada sobre o prazo de reparação de avarias por si estabelecido como objectivo para oferta aos seus clientes durante o período de referência (acesso directo) 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 no n.º 2, alíneas *a)*, *b)* e *c)*, 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**

1 — Definição:

1.1 — O PQS4 destina-se a medir o tempo, em segundos, que decorre desde o estabelecimento do sinal de chamar até ao momento em que o chamador é atendido pelo operador humano, ao qual irá solicitar o serviço efectivamente pretendido.

1.2 — Consideram-se serviços de telefonista aqueles com códigos de acesso específicos utilizados para o estabelecimento de comunicações com intervenção de assistente, a cobrar ou não no destino, e para o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas.

1.3 — Caso as empresas prestadoras não ofereçam serviços de telefonista tal como definidos no número anterior e não procedam, consequentemente, à medição do PQS4, deverão indicar tal facto à ANACOM.

1.4 — No cálculo do PQS4 deve incluir-se o tempo despendido a ultrapassar os sistemas equivalentes de resposta activados por voz ou por outro meio, até ao momento em que o chamador irá efectivamente solicitar o serviço pretendido.

1.5 — Para o cálculo do PQS4 não se consideram:

- Os serviços prestados na totalidade por sistemas automáticos de resposta;
- Os serviços de emergência;
- O tempo despendido pelos interlocutores no tratamento do pedido, nomeadamente o tempo de conversação entre o chamador e o operador humano.

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

- a) Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista (acesso directo e indirecto);
- b) Percentagem de chamadas atendidas até vinte segundos, pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (acesso directo e indirecto).

2.1 — Para o cálculo do presente parâmetro deve considerar-se a totalidade das ocorrências durante o período de referência.

2.2 — No caso de a empresa prestadora fornecer acesso directo e indirecto, deve apresentar o parâmetro desagregado pelos dois tipos de acesso.

2.3 — No caso de existir uma terceira entidade subcontratada para a prestação dos serviços de telefonista, a empresa prestadora do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, apesar de ser responsável pela apresentação dos parâmetros, poderá subcontratar com essa entidade o cálculo do parâmetro.

(<sup>1</sup>) Recomendação I. 250 da União Internacional de Telecomunicações, «Definition of supplementary services».

(<sup>2</sup>) Deverão ser exceptuadas as comunicações referidas nas notas que se seguem ao quadro síntese do presente anexo.

(<sup>3</sup>) Deverá ser contabilizado o número de acessos (não o respectivo número de canais, no caso dos acessos básicos e primários).

### Instituto dos Mercados de Obras Públicas e Particulares e do Imobiliário, I. P.

**Aviso n.º 5841/2005 (2.ª série).** — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, de 16 de Março, avisa-se que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 57/04 MI, e por decisão tomada em 24 de Janeiro de 2005 e tornada definitiva em 16 de Março de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa Figueira Center Imobiliari — Sociedade de Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 5005762560, com sede na Rua da República, 202, 3.º, Figueira da Foz, por violação do disposto no n.º 1, alínea e), do artigo 22.º e no n.º 1 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, não manutenção actualizada do livro de registos e arquivo de contratos de mediação imobiliária e não possui livro de reclamações.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

**Aviso n.º 5842/2005 (2.ª série).** — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, avisa-se que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 56/04 MI, e por decisão, tomada em 24 de Janeiro e tornada definitiva em 16 de Março de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa FM — Sociedade Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 502754591, com sede na Praceta de António Feliciano Castilho, 6-A, Carnaxide, por violação do disposto no n.º 1, alínea e), do artigo 22.º e no n.º 4 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, não manutenção actualizada do livro de registos de contratos de mediação imobiliária e falta de publicitação do livro de reclamações.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

**Aviso n.º 5843/2005 (2.ª série).** — Para efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 36.º do Decreto-Lei n.º 77/99, de 16 de Março, avisa-se

que, no âmbito do processo de contra-ordenação n.º 99/04 MI, e por decisão, tomada em 1 de Março de 2005 e tornada definitiva em 8 de Abril de 2005, ao abrigo das competências atribuídas pelos n.ºs 1 e 2 do artigo 34.º do diploma legal citado, foi aplicada uma admoestação à empresa Predial DN — Sociedade de Mediação Imobiliária, L.ª, com o número de identificação de pessoa colectiva 503424986, com sede na Rua de Gaspar Emanuel Cardoso, Armamar, por violação do disposto no n.º 4 do artigo 21.º do diploma legal citado, isto é, por falta de publicitação do livro de reclamações de mediação imobiliária no estabelecimento.

22 de Abril de 2005. — O Presidente do Conselho de Administração, *H. Ponce de Leão*.

### Laboratório Nacional de Engenharia Civil

**Deliberação (extracto) n.º 786/2005.** — Por deliberações da direcção do Laboratório Nacional de Engenharia Civil de 18 e de 25 de Maio de 2005:

Dr. João Carlos Viana Martins e engenheiro António Louro Ferreira de Matos, chefes de divisão, em regime de comissão de serviço — dadas por findas, a pedido dos próprios, as referidas comissões de serviço, produzindo efeitos a partir de 11 e 13 de Julho de 2005, respectivamente, de acordo com o estabelecido na alínea c) do n.º 2 do artigo 25.º da Lei n.º 2/2004, de 15 de Janeiro. (Isentos de fiscalização prévia do Tribunal de Contas.)

27 de Maio de 2005. — A Directora de Serviços de Recursos Humanos, *Ana Paula Seixas Morais*.

**Despacho n.º 13 040/2005 (2.ª série).** — 1 — Ao abrigo do disposto no artigo 35.º, n.º 1, do Código do Procedimento Administrativo, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 442/91, de 15 de Novembro, com as alterações decorrentes do Decreto-Lei n.º 6/96, de 31 de Janeiro, conjugado com o disposto nos artigos 33.º e 34.º do Regulamento das Bolsas LNEC de Investigação Científica, aprovado por despacho de 18 de Fevereiro de 2004 do presidente do conselho directivo da Fundação para a Ciência e a Tecnologia, divulgado em anexo ao aviso n.º 3089/2004 (2.ª série), publicado no *Diário da República*, 2.ª série, n.º 58, de 9 de Março de 2004, deogo no vice-presidente do LNEC investigador-coordenador engenheiro Francisco José Gonçalves Guedes Carvalhal a competência para a concessão e renovação de bolsas LNEC de investigação científica, bem como para a assinatura dos correspondentes termos de aceitação.

2 — O presente despacho produz efeitos desde a presente data.

2 de Maio de 2005. — O Presidente, *Carlos Matias Ramos*.

## MINISTÉRIO DA SAÚDE

### Administração Regional de Saúde do Alentejo

#### Sub-Região de Saúde de Évora

**Despacho (extracto) n.º 13 041/2005 (2.ª série).** — *Concurso interno geral de ingresso para o provimento de 10 lugares vagos na categoria de enfermeiro, nível 1, da carreira de enfermagem, do quadro de pessoal dos centros de saúde da Sub-Região de Saúde de Évora, conforme o aviso de abertura n.º 1746/2005 (2.ª série), publicado no Diário da República, 2.ª série, n.º 37, de 22 de Fevereiro de 2005.* — Torna-se pública a lista de candidatos admitidos e excluídos no concurso:

Candidatos admitidos:

Ana Gabriela de Almeida Pontes do Valle Caçado.  
 Ana Isabel Agostinho Ribeiro.  
 Ana Isabel Cardoso Quítalo.  
 Ana Isabel Chocalheiro dos Santos.  
 Ana Sofia Costa Caixeiro.  
 Anabela de Matos Salgueiro Borges.  
 Antónia Maria Canaverde Crispim Hipólito.  
 Cármen Cristina Costa Pereira.  
 Cláudia de Jesus Dias Xavier.  
 Cristina Isabel Espanhol Madeira.  
 Dora Isabel dos Santos Salvador.  
 Elsa Cristina Ramalho Carreteiro Fernandes.  
 Eva Jimenez Fernandez.  
 Eveline Maximino Piteira Maximino.  
 Hugo Daniel Acúrcio Garcia Salgueiro.