

CONSULTA PÚBLICA

Regulamento Qualidade Serviço Móvel Terrestre

Praia, Dezembro de 2015

Início: 11/12/2015
Término: 08/01/2016

CONVITE À APRESENTAÇÃO DE COMENTÁRIOS

Nos termos do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro e, da Deliberação nº 1/2006, de 27 de Dezembro, compete à Agência Nacional das Comunicações (ANAC), a promoção de consultas públicas e de manifestação de interesse sobre diversas matérias, nomeadamente no âmbito de definição dos parâmetros de qualidade dos serviços e o seu conteúdo, formato e o modo de publicações de informações, sempre que pretenda adotar medidas com impacto significativo sobre o mercado relevante.

Assim sendo, o documento em anexo, referente ao Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre, visando a fixação dos parâmetros, indicadores e metas de qualidade dos serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público – serviço de telefonia móvel (Serviço Móvel Terrestre – SMT), nomeadamente os serviços de voz, de dados e SMS, poderá ser consultado no site da ANAC e **estará em consulta por um período de 30 (trinta) dias**.

A ANAC solicita e agradece o envio das contribuições e/ou comentários, preferencialmente para o endereço consultapublicaqosmovel@anac.cv, por forma a facilitar a divulgação pública das respostas recebidas, no seu website: www.anac.cv.

As contribuições a serem remetidas por correio devem ser endereçadas à:

Agência Nacional das Comunicações - ANAC
Sede: Avenida da China, Piso 5 º – C.P. n.º 892, Praia
República de Cabo Verde

Para o efeito, solicita-se aos interessados que forneçam toda a informação que entendam relevante, indicando claramente o que consideram confidencial nas suas respostas.

A ANAC tomará em consideração todas as contribuições que receber em função do grau de razoabilidade da fundamentação recebida e, não condiciona as suas decisões futuras aos resultados desta consulta pelo que considera igualmente, que os mesmos não são vinculativos.

Para que as contribuições e comentários sejam admitidos os remetentes deverão estar devidamente identificados.

Nos termos do disposto do artigo 2º da Deliberação nº1/2006, de 27 de Dezembro, que aprova os procedimentos da consulta pública da ANAC, o prazo para a recepção das respostas é de 30 dias de calendário a partir da data do lançamento desta consulta, ou seja, de 07 de Dezembro de 2015.



Preâmbulo

À Agência Nacional de Comunicações, ANAC, compete definir os parâmetros de qualidade de serviços a medir, o seu conteúdo, o formato e o modo de publicação das informações de forma a garantir a clareza, atualidade e comparabilidade 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, conseqüente aparecimento de novas ofertas.

Nesse âmbito, a ANAC através da Deliberação nº 05/CA/2012 do Conselho de Administração, publicada no Boletim Oficial nº 50, de 03 de Agosto, aprovou o Regulamento Qualidade Serviço Móvel Terrestre que, na sua primeira fase, fixou apenas os parâmetros de qualidade a disponibilizar pelas empresas que oferecem o Serviço Móvel Terrestre para os serviços de voz, dados, SMS e MMS e os requisitos mínimos de prestação e fruição dos mesmos, independentemente da tecnologia de suporte.

Contudo, volvidos dois anos da sua entrada em vigor, com a aquisição por parte da Autoridade Reguladora de equipamentos que permitem a aferição de níveis de qualidade de serviços dos operadores, e os constrangimentos registados na implementação de alguns artigos, entende a ANAC que é chegado o momento de rever o supra mencionado Regulamento.

Assim sendo, a presente proposta de revisão do Regulamento Qualidade Serviço Móvel Terrestre pretende não só fixar os parâmetros, indicadores e metas de qualidade de serviços, num capítulo único, como também vem corrigir e ultrapassar alguns constrangimentos registados pelo operadores no Regulamento em vigor.

Com a presente proposta reestrutura-se o Regulamento de Qualidade de Serviço Móvel Terrestre em vigor, de forma a adequar as novas exigências técnicas que se pretende fixar, com a introdução de novo capítulo referente aos parâmetros e metas de qualidade de serviço e acrescenta-se, treze novos artigos.

Assim, é apresentado para efeitos de audição dos operadores e público em geral, o Regulamento na íntegra.



TÍTULO I

DISPOSIÇÕES GERAIS

Capítulo I

Artigo 1º

Objeto

1. Constitui objeto do presente regulamento a definição dos parâmetros, indicadores e metas de qualidade dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o Serviço Móvel Terrestre, doravante designada SMT, estabelecendo conteúdo, formato e o modo de publicação das informações relativas aos serviços de voz, dados, SMS e MMS e os requisitos mínimos de prestação e fruição dos mesmos, independentemente da tecnologia de suporte.
2. Para efeito do disposto no número anterior, pretende a ANAC:
 - a) Aferir os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores SMT, em relação aos parâmetros, indicadores e metas estabelecidas no presente Regulamento;
 - b) Melhorar os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores SMT, mediante a identificação de falhas e deficiências nessa prestação;
 - c) Manter disponível a informação sobre os níveis de qualidade de serviço praticados pelos operadores SMT de forma a assegurar aos utilizadores a possibilidade de escolha do operador e serviço pretendido.

Artigo 2º

Âmbito

O presente Regulamento aplica-se a todos os operadores que oferecem o Serviço Móvel Terrestre, SMT que estejam em actividade e devidamente licenciados ou autorizados pela Agência Nacional das Comunicações – ANAC.

Artigo 3º

Definições

Para fins do presente Regulamento, aplicam-se as seguintes definições:



- a) «**Área de Cobertura**» determinada área geográfica em que um operador de SMT se compromete a prestar o serviço em conformidade com a Autorização que lhe é atribuída;
- b) «**Área geográfica**» Área de prestação restringida de serviço pelo prestador, na qual efetua as medições;
- c) «**Assinante**» pessoa singular ou coletiva que é parte num contrato com um prestador de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público para o fornecimento desses serviços;
- d) «**Assinatura**» valor fixo mensal devido pelo Assinante por ter ao seu dispor o SMT nas condições previstas no plano de tarifário ao qual, por opção, está vinculado;
- e) «**Ativação do Terminal Móvel**» procedimento que habilita um terminal móvel associado a um SIM Card com um determinado número, a operar na rede de SMT;
- f) «**Acessibilidade do serviço de Voz**» é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço de voz, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de chamadas. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.1.1 dos Anexos;
- g) «**Acessibilidade do serviço SMS**» é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço SMS, ou seja, probabilidade de sucesso no envio de SMS. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.2.1 dos Anexos;
- h) «**Caso Fortuito ou Força maior**» acontecimento natural imprevisível e inevitável/ação humana imprevisível e inevitável;
- i) «**Chamada com terminação normal**» chamada telefónica estabelecida com sucesso pela rede e que terminou de forma normal, ou seja, de acordo com a vontade do utilizador;
- j) «**Chamada estabelecida com sucesso**» uma chamada é considerada “estabelecida com sucesso” se atingir o terminal chamado (no terminal chamador ouve-se o “sinal de chamar”), chamada em que a ligação é efetuada com sucesso entre um equipamento terminal e outro de telecomunicações;
- k) «**Disponibilidade da rede**» é a probabilidade dos serviços móveis estarem disponíveis para um utilizador (cobertura radioelétrica das redes);
- l) «**Drive Test**» (Teste em Movimento) processo de medição da qualidade de serviço, efetuado em movimento;
- m) «**Carregamento do “SIM Card”**» procedimento do utilizador de planos de tarifários pré-pagos através do qual ele demonstra junto ao operador a aquisição de créditos e passa a poder utilizá-los em suas chamadas;



- n) «**Call Center**» serviço do operador, que permite o utilizador obter informação e o apoio de que necessita através de centros telefónicos de relacionamento;
- o) «**Correio de Voz**» serviço que permite o cliente gravar mensagens que lhe são dirigidas sempre que o seu terminal móvel não está acessível, ou de outro modo deixar mensagens diretamente na caixa de correio do destinatário.
- p) «**Estação Base**» (BTS - Base Transceiver Station) elemento que comporta todo o equipamento rádio necessário para a transmissão e receção de sinais de rádio e permite a comunicação com o terminal móvel;
- q) «**Latência**»: indicador que quantifica o tempo necessário para que um pacote de informação viaje desde o terminal móvel até ao Servidor de Conteúdos (Servidor HTTP) ou vice-versa. Este atraso corresponde a metade do Round Trip Time (RTT). Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.7 do Anexo II.
- r) «**MMS**» (Multimedia Message Service) é um serviço de envio de mensagem que leva conteúdo multimédia, incluindo imagens, vídeo e clips de áudio, mapas, gráficos, layouts, cartoons, animações, etc.
- s) «**Meta**» valor numérico ou percentual que é alcançado na medição dos parâmetros de qualidade de serviço;
- t) «**Método de medição**» forma de medir os parâmetros de qualidade de serviço;
- u) «**Número de Telefone**» conjunto de caracteres numéricos estabelecido no Plano Nacional Numeração, associado a um “SIM Card”, que permite a identificação do utilizador de um terminal móvel, da rede de um operador;
- v) **Numero Inativo**, é um número que durante um período de 120 dias não utiliza qualquer serviço disponível pelo operador e não recebe/ou efetua nenhum carregamento de saldo.
- w) «**Operador SMT**» é uma empresa que está autorizada a oferecer uma rede de comunicações pública de serviço móvel terrestre;
- x) «**Parâmetro**» característica, mensurável de qualidade de um determinado serviço;
- y) «**Plano Tarifário Pré-pago**» é o plano em que o utilizador para realização de chamadas na rede do seu Operador deve previamente proceder ao carregamento do “SIM Card”;
- z) «**Plano Tarifário Pós-pago**» é o plano que permite o utilizador proceder ao pagamento das comunicações no final do período faturado:



- aa) «**Portabilidade de Número**» facilidade que possibilita ao assinante do serviço das Comunicações Electrónicas manter o seu número, independentemente do operador de serviço de comunicações ou de área de prestação do serviço;
- bb) «**Qualidade de Serviço – QoS**» efeito coletivo de desempenho que determina o grau de satisfação de um utilizador do serviço (Recomendações ITU-T E.800- definição de termos relativos a QoS); É um conceito puramente técnico medido, expresso e entendido numa óptica de rede ou dos seus elementos, apresentando pouco significado para o utilizador.
- cc) **SMS**» (Short Message Service) - serviço de mensagens curtas disponível nas redes de SMT que permite o envio de mensagens curtas de até 160 caracteres entre equipamentos terminais;
- dd) «**Serviço telefónico acessível ao público**» serviço ao dispor do público que permite fazer e receber chamadas nacionais e internacionais e aceder aos serviços de emergência através de um número ou de números incluídos num plano nacional de numeração telefónica nacional ou internacional, e que pode ainda incluir um ou mais dos seguintes serviços: serviços de oferta de assistência telefonista, serviço de informação de listas, ofertas de postos públicos, ofertas de serviços em condições especiais, ofertas de recursos especiais para clientes com deficiências, ou com necessidades sociais especiais e ou prestação de serviços não geográficos;
- ee) «**Serviço Roaming**» funcionalidade que permite um utilizador usufruir parcialmente ou totalmente dos serviços do seu operador, no seu “SIM CARD”, numa rede de uma outra operadora com o qual o seu operador tenha estabelecido um acordo Roaming;
- ff) «**Serviço Roaming In**» Situação em que um utilizador não registado numa determinada rede usufrui de serviço roaming no operador dessa rede, havendo um acordo de roaming entre este e o operador da rede originária do utilizador;
- gg) «**Serviço Roaming Out**» Situação em que um utilizador registado numa determinada rede usufrui de serviço roaming num operador de uma outra rede com o qual este tenha estabelecido um acordo de roaming;
- hh) «**Serviço de Atendimento**» serviço prestado pelo próprio operador ou credenciado deste, onde o Utilizador tem acesso pessoal a serviço e informação do mesmo, oferecido pelo operador;
- ii) «**Terminal Móvel**» Terminal de comunicações do SMT que pode operar quando em movimento ou estacionada em lugar não especificado;
- jj) «**Tempo médio de estabelecimento de Chamadas de voz**» é o período de tempo que decorre entre o envio de um endereço de destino completo (número de telefone de



destino) e o estabelecimento da chamada. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.1.2 dos Anexos;

kk) «**Tempo de ativação/ estabelecimento da ligação de dados**»: tempo de espera para estabelecimento de uma ligação de dados. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.3 do Anexo II;

ll) «**Tempo de envio de SMS**» Período de tempo que decorre entre o início do envio de SMS para o Centro de Mensagens (SMSC) e a recepção da notificação da sua entrega ao mesmo Centro de Mensagens. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.2.2 do Anexo I;

mm) «**Tempo de entrega de SMS**» Período de tempo que decorre entre o início do envio de SMS para o Centro de Mensagens (SMSC) e a recepção da mesma SMS pelo terminal móvel de destino. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.2.2 do Anexo II;

nn) «**Tempo de transferência da página Web**» tempo médio necessário para a transferência da página web de referência. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.6 do Anexo II;

oo) «**Taxa de entrega de SMS**» é a probabilidade de uma SMS ser entregue com sucesso ao destinatário, ou seja, a relação entre o número de SMS recebidas com sucesso pelo terminal móvel de destino e o número de SMS enviadas pelo terminal móvel de origem. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.2.3 do Anexo II;

pp) «**Taxa queda de chamadas**» é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando não de acordo com a vontade do utilizador. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.1.3 dos Anexos;

qq) «**Taxa de terminação de chamadas**» é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando de forma normal, ou seja, de acordo com a vontade do utilizador. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.1.5 do Anexo I e 1.1.4 do Anexo II;

rr) «**Taxa de congestionamento de chamadas**» é a probabilidade do TCH estar ocupado durante o estabelecimento de chamadas. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.1.4 do Anexo I;



- ss) «**Taxa de sucesso no estabelecimento de uma ligação de dados**»: é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de uma ligação de dados. Inclui a activação do contexto PDP. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.1 do Anexo II;
- tt) «**Taxa de desconexão de ligações de dados**»: é a probabilidade de uma ligação de dados, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo. Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.2 do Anexo II;
- uu) «**Utilizador final**» o utilizador que não oferece redes de comunicações públicas, ou serviço de comunicações electrónicas acessíveis ao público, nos termos do presente regulamento é designado utilizador;
- vv) «**Valor da Chamada**» valor devido pelo utilizador, por unidade de tempo, pela realização de comunicação;
- ww) «**Velocidade de Download em HTTP**» quantifica a velocidade de Download de dados durante uma sessão de Transferência de Ficheiros (HTTP download). Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.4 do Anexo II.
- xx) «**Velocidade de Upload em HTTP**» quantifica a velocidade de Upload de dados durante uma sessão de Transferência de Ficheiros (HTTP upload). Para fins de cálculo desse indicador considera-se a fórmula descrita no item 1.3.5 do Anexo II.

Artigo 4º

Parâmetros e metas de qualidade do serviço

Os parâmetros, indicadores e metas constantes nas tabelas em Anexo ao presente Regulamento, podem ser revistos e aditados pela ANAC, nos termos do Decreto-legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, alterado pelo Decreto-Legislativo nº2/2014, de 13 de Outubro e de acordo com as necessidades do mercado e os objetivos de regulação.

TÍTULO II

DIREITOS E DEVERES DOS UTILIZADORES E DOS OPERADORES DO SMT

Capítulo I

Artigo 5º

Direitos do Utilizador

Respeitadas as disposições constantes do presente Regulamento, bem como, as disposições constantes das autorizações, licenças, e principalmente do disposto no Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, o utilizador do SMT tem direito a:



- a) Liberdade na escolha do seu operador;
- b) Igualdade de tratamento às condições de acesso às redes, fruição dos serviços e das facilidades e comodidades adicionais;
- c) Informação adequada e necessária sobre condições de prestação do serviço, facilidades e comodidades adicionais e seus preços;
- d) Não violação e sigilo da sua comunicação, respeitadas as hipóteses e condições constitucionais e legais de quebra de sigilo de comunicações;
- e) Conhecimento prévio de toda e qualquer alteração nas condições de prestação do serviço que lhe afete;
- f) Obtenção, mediante solicitação, da suspensão do serviço prestado;
- g) Não suspensão do serviço sem sua solicitação, salvo situações de não cumprimento de condições contratuais pré-estabelecidas;
- h) Prévio conhecimento das condições de suspensão do serviço; salvo caso fortuito ou de força maior;
- i) Protecção da privacidade nos documentos de cobrança e na utilização de seus dados pessoais pelo operador;
- j) Resposta eficiente e pronta do operador, às suas reclamações, solicitações de serviços, pedidos de informação, consultas e correspondências;
- k) Encaminhamento de reclamações contra o operador à ANAC, outras entidades governamentais ou organismos de defesa do consumidor;
- l) Reparação pelos danos causados pela violação dos seus direitos;
- m) A possibilidade, através de um meio simples e gratuito, e por chamada de ocultar a identificação do seu Número de telefone;
- n) Não divulgação de seu nome associado a seu número de telefone, salvo expressa autorização;
- o) Substituição do seu Número de telefone, tendo o operador a faculdade proceder a cobrança pela alteração;
- p) Portabilidade de Número, enquanto assinante do serviço, observadas as disposições da regulamentação própria;
- q) Não ser obrigado a consumir serviços, a adquirir bens ou equipamentos que não sejam de seu interesse;



- r) Ter restabelecida a integridade dos direitos relativos à prestação dos serviços, após a resolução da situação de incumprimento das suas obrigações contratuais relativo aos serviços prestados pelo operador;
- s) Bloqueio da utilização de quaisquer comodidades ou facilidades não previstas no Plano Tarifário ao qual está vinculado, bem como de serviços de valor acrescentado, com a correspondente redução no valor devido pelo utilizador;
- t) Obter, gratuitamente, em até 24 horas da solicitação, a interceptação pelo operador das chamadas dirigidas ao antigo Numero de SMT e a informação de seu novo número do SMT, inclusive quando este for de outra prestadora do STM, pelo prazo de 30 (trinta) dias, a contar da data da rescisão do contrato de prestação dos serviços;
- u) Livre escolha do plano de tarifário ao qual estará vinculado de entre os oferecidos pelo operador;
- v) Mudar de plano de tarifário para o que melhor lhe convier, após a sua solicitação, salvo se não preencher os requisitos previamente estabelecidos para o plano que pretende;
- w) Transferência de titularidade de seu número de telefone do SMT;
- x) Não receber SMS de carácter publicitário, de outras entidades que não a do operador, no Terminal móvel sem o seu prévio consentimento;
- y) A desativação imediata de SMS publicitário do próprio operador no terminal móvel, após sua solicitação.

Artigo 6º

Fatura detalhada

1. Sem prejuízo do disposto na Lei 134/V/2001, que estabelece a protecção dos dados pessoais nas comunicações, o assinante de SMT, em todos os planos de tarifários oferecidos pelo operador, tem direito receber, sem encargos e após sua solicitação, através de correio electrónico a factura detalhada dos serviços dele cobrado incluindo, no mínimo, para cada chamada, as seguintes informações:
 - a) O número de destino;
 - b) A data e horário (hora, minuto e segundo) do início da chamada;
 - c) A duração da chamada (hora, minuto e segundo);
 - d) Valor da chamada, explicitando os casos de variação horária.
2. Para efeitos do serviço de acesso de internet a factura deve conter o seguinte:



- e) Número de origem;
 - f) A data e horário (hora, minuto, segundo) do início da sessão;
 - g) A data e horário (hora, minuto, segundo) do fim da sessão;
 - h) A duração da sessão (hora, minuto, segundo);
 - i) O volume de tráfego consumido em cada sessão;
 - j) O volume total de tráfego consumido no pacote contratado;
 - k) A descrição do tipo de tráfego, nomeadamente Incluído, Bónus, Adicional ou tráfego Livre (sem aderir a nenhum pacote);
 - l) O valor cobrado em cada sessão em que é usado o tráfego Adicional ou Livre.
3. O assinante pode exigir do operador a fatura detalhada relativo aos 30 (trinta) dias imediatamente anteriores a seu pedido
 4. O assinante pode requerer que lhe seja enviado periodicamente por via eletrónica, a fatura detalhada com frequência igual ou superior a um mês.
 5. O operador deve disponibilizar ao assinante, no prazo de 3 (três) dias, após a sua solicitação, a fatura detalhada.
 6. Deve constar da fatura detalhada as variações de preços resultantes das campanhas promocionais do operador.
 7. O presente artigo aplica-se também aos serviços de SMS, MMS, e outros débitos cobrados pela operadora.

Artigo 7º

Deveres dos Utilizadores

Constituem deveres dos utilizadores do SMT:

- a) Levar ao conhecimento público e do operador as irregularidades de que tenha conhecimentos referentes ao SMT;
- b) Utilizar adequadamente o SMT, respeitadas as limitações tecnológicas;
- c) Cumprir as obrigações fixadas no contrato de prestação do SMT, em especial efetuar pontualmente o pagamento referente à prestação do serviço, observadas as disposições deste Regulamento;



- d) Indemnizar o operador por todo e qualquer dano ou prejuízo a que der causa, por violação de disposição legal, regulamentar ou contratual, independentemente de qualquer outra sanção;
- e) Comunicar imediatamente ao seu operador qualquer alteração das informações pessoais prestadas para o efeito de registo.

Capítulo II

Direitos e Deveres do Operador

Artigo 8º

Deveres do Operador

Além das outras obrigações decorrentes do Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, das disposições constantes das autorizações e das licenças, da regulamentação editada pela ANAC e aplicáveis à serviços de comunicações electrónicas e, especialmente ao SMT, constituem ainda deveres do operador:

- a) Prestar serviços de forma contínua e sem interrupções, adequado à forma prevista na presente regulamentação, salvo caso fortuitos ou de força maior;
- b) Apresentar à ANAC, toda a cooperação solicitada para o perfeito exercício das suas funções, designadamente as informações e documentos, no prazo estabelecido pela mesma;
- c) Cumprir e fazer cumprir o presente Regulamento e as demais normas estabelecidas pela ANAC;
- d) Permitir, aos agentes de fiscalização da ANAC, livre acesso às instalações e aos equipamentos relacionados à prestação do SMT, bem como aos seus registos contábeis, garantido o devido sigilo;
- e) Informar, esclarecer e oferecer dados a todos os utilizadores e pretendentes utilizadores, sobre o direito de livre opção e vinculação aos Planos de tarifários;
- f) Oferecer, sem qualquer discriminação, seus Planos alternativos de tarifários;
- g) Atender aos pedidos de adesão aos seus serviços de forma não discriminatória;
- h) Apresentar à ANAC todos os esclarecimentos e informações por ela solicitados;
- i) Manter os registos contábeis separados por serviços, produtos, caso explore mais de um serviço de comunicações electrónicas;
- j) Garantir que seu utilizador possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outro operador de SMT;



- k) Manter nas dependências dos serviços de atendimento, em local visível e de fácil acesso ao público em geral, informações sobre direitos dos utilizadores, conforme definidos pela ANAC
- l) Proceder, quando for possível, ao registo regular dos dados de todos os seus Utilizadores, nomeadamente o nome e o número de BI;
- m) Disponibilizar os endereços de todos os seus espaços de atendimento e a página do operador na Internet;
- n) Oferecer níveis de qualidade de serviço maior ou igual às metas fixadas no presente Regulamento;
- o) Disponibilizar aos utilizadores informações claras, completas e atualizadas sobre o desempenho da rede (QoS), identificando os níveis de qualidade de serviços que praticam;
- p) Informar à ANAC, num prazo máximo de 10 dias úteis após o início da medição, os parâmetros e indicadores adicionais aos que estão fixados em anexo ao presente Regulamento referentes à qualidade de serviço da rede (QoS), que pretendam divulgar publicamente, explicitando os métodos utilizados para a sua medição;
- q) Disponibilizar aos utilizadores igual acesso e qualidade, onde o serviço esteja disponível, independentemente da sua categoria e da área geográfica.

Artigo 9º

Reclamações

1. Respeitadas às disposições do Decreto-lei 19/2008, de 9 de Junho, que institui a obrigatoriedade do Livro de Reclamações em todos os estabelecimentos de bens ou prestação de serviços, o Operador deve receber reclamações, solicitações de serviços e pedidos de informação dos Utilizadores e respondê-los ou solucioná-los no prazo de 10 (dez) dias úteis.
2. O operador deve manter à disposição da ANAC e do utilizador os registos das reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação por um período mínimo de 3 (três) meses após solução dos mesmos, devendo disponibilizar, sempre que solicitado pela ANAC ou pelo utilizador, o acesso aos mesmos, de forma gratuita.
3. Todas as reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação feitos pelo utilizador devem ser processados e organizados pelo operador de forma a possibilitar o seu acompanhamento e posterior resolução pelo interessado, através do sítio da Internet, ou no serviço de atendimento do operador.

Artigo 10º

Processo de resposta às reclamações



1. No caso de o utilizador apresentar sua reclamação, solicitação de serviço, pedido de rescisão ou pedido de informação:
 - a) Via correspondência, a resposta ou solução do operador deve ser enviada nos mesmos moldes, via correspondência,
 - b) Via correio eletrónico, a resposta ou solução do operador deve ser informada via correio eletrónico;
 - c) Pessoalmente, no serviço de atendimento, a resposta deve ser informada por um meio à escolha do utilizador;
3. O utilizador pode escolher de que forma deseja que a resposta à sua solicitação seja fornecida, caso não se pronuncie sobre tal, segue a informação a sua solicitação à forma de resposta prevista no número anterior.
4. O operador deve dispor de meios eletrónicos e sistemas necessários para o acesso da ANAC, sem qualquer ónus, em tempo real, a todos os registos relacionados às reclamações, solicitações de serviços, pedidos de rescisão e pedidos de informação, na forma adequada à fiscalização da prestação do serviço.

Artigo 11º

Direitos do Operador

1. Constituem direitos do operador, sem prejuízo de outros decorrentes de disposições da regulamentação vigente:
 - a) Explorar o SMT nos termos previstos no presente Regulamento pelo prazo em que se mantiver vigente a correspondente autorização de uso de radiofrequência;
 - b) Recorrer à ANAC denunciando práticas de concorrência desleal por parte de outros operadores;
 - c) Recorrer à ANAC denunciando a desobediência das normas legais e regulamentares em vigor;
 - d) Receber tratamento igual em matéria de preços, tarifas, condições de interligação e de uso de rede e acordos para atendimento de utilizadores visitantes;
 - e) Estabelecer contratos com terceiros para o desenvolvimento de atividades inerentes, acessórias ou complementares ao serviço, permanecendo no entanto, integralmente responsável junto à ANAC, aos utilizadores ou a terceiros, pelas obrigações contraídas decorrentes da autorização para início de actividade.



2. Quando um operador de serviço de comunicações electrónicas contratar a utilização de recursos integrantes da rede de outro operador, para constituição de sua rede de serviço, fica sujeito ao regime de ofertas de interligação.
3. Os recursos contratados no regime previsto no número anterior são considerados como parte da rede do operador contratante, para fins de interligação.

Artigo 12º

Interrupções e avarias

1. A prestação de Serviço Móvel Terrestre é contínua, podendo ser interrompida pelos seguintes motivos:
 - a) Casos fortuitos ou força maior;
 - b) Razões de interesse público;
 - c) Razões operacionais;
 - d) Razões de segurança pública;
 - e) Razões de segurança do Estado;
 - f) Facto imputável a um outro prestador de serviços de comunicações electrónicas.
2. Qualquer interrupção de prestação de SMT pelas razões previstas nas alíneas a) e f) do número anterior, deve ser comunicada à ANAC, mediante um relatório devidamente fundamentado no mesmo dia da sua ocorrência ou, caso acontecer nos finais de semana ou feriados, no dia útil imediatamente a seguir.
3. Nas situações previstas nas alíneas b), c) d) e e) do nº 1 do presente artigo, o operador SMT deve comunicar à ANAC com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.
4. O disposto no número anterior deve igualmente ser levado ao conhecimento do público em geral, indicando de forma transparente e objetiva os motivos e providencias adotadas para o restabelecimento dos serviços, através dos principais órgãos de comunicação social e através do site da operadora, com antecedência mínima de 05 (cinco) dias úteis.

Artigo 13º

Chamadas de Emergência

1. O operador deve assegurar o acesso gratuito de todos os seus utilizadores aos serviços públicos de emergência fixados em regulamentação específica.



2. O operador, em conjunto com os demais envolvidos na chamada, deve encaminhar as chamadas de emergência aos serviços públicos de emergência situados no local mais próximo da Estação Base de origem da chamada, identificando o local da origem da mesma.
3. A gratuidade se estende aos valores associados à condição de utilizador em roaming In.
4. Não será devido qualquer tipo de remuneração aos operadores envolvidos nas chamadas destinadas aos serviços públicos de emergência.

Artigo 14º

Call Center

1. Os operadores do SMT devem dispor de um serviço de apoio ao cliente, prestado através de centros telefónicos de relacionamento, com um ou mais números de telefone exclusivos para acesso dos utilizadores e possuir os meios técnicos e humanos adequados ao cumprimento das suas funções.
2. O serviço do centro telefónico de relacionamento deve funcionar, pelo menos, num número de horas pré-estabelecido em período diurno.
3. Fica expressamente proibida, nos termos do presente regulamento, a emissão de qualquer publicidade durante o período de espera no atendimento.
4. Fica ainda proibida o reencaminhamento da chamada para outros números que impliquem um custo adicional para o utilizador, salvo se, sendo devidamente informado do seu custo, o utilizador expressamente o consentir.

TÍTULO III

PARÂMETROS, INDICADORES E METAS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DO SMT

Capítulo I

Medições e Publicação dos Relatórios de Qualidade de Serviço

Artigo 15º

Medições do operador SMT

1. O operador SMT deve efetuar, regularmente, medições de qualidade do serviço concernentes ao desempenho da rede (QoS) em conformidade com os parâmetros constantes do Anexo I ao presente Regulamento.
2. As medições acima referidas podem ser efetuadas atendendo as seguintes áreas geográficas: local, por Concelho, por Ilha e Nacional, conforme a solicitação da ANAC



3. O período de referência e as áreas geográficas alvo das medições, devem ser definidas previamente pela ANAC e comunicadas ao operador SMT num prazo máximo de 22 (vinte e dois) dias úteis, antes do início da medição.

Artigo 16º

Medições feitas pela ANAC

A ANAC pode efetuar aferições de qualidade de serviço, designadamente drive tests, indoor tests, testes estáticos, bem como pesquisa de opinião do grau de satisfação dos utilizadores.

Artigo 17º

Informações a prestar à ANAC

O operador SMT deve remeter para aprovação da ANAC, até ao último dia útil do mês seguinte ao de cada semestre do ano civil, o relatório sobre o desempenho da rede (QoS) com informação sobre os níveis de qualidade registados em cada mês no semestre, relativo a cada um dos diferentes parâmetros fixados no Anexo I ao presente Regulamento, bem como toda a informação adicional que lhe for solicitada.

Artigo 18º

Publicação dos relatórios

1. O operador SMT deve, anualmente, e até o último dia útil do mês de Janeiro, publicar informação relativo aos níveis de desempenho da rede (QoS) apurados em cada mês relativamente ao ano transato, no âmbito da medição de cada um dos parâmetros definidos no Anexo I ao presente Regulamento.
2. As informações referidas no número anterior devem ser publicadas no site do operador, de forma visível e facilmente identificável, sem prejuízo de outros meios adequados considerados pelo operador.
3. As informações publicadas devem ser perceptíveis e de fácil interpretação pelos utilizadores.
4. A ANAC pode proceder à publicação dos relatórios comparativos da qualidade do serviço prestado pelos operadores SMT, com base na informação recolhida nos termos previstos no artigo 16º, sem prejuízo de utilizar os dados submetidos pelo operador SMT.
5. Compete exclusivamente à ANAC a publicação da informação recolhida nos termos previstos no artigo 16º.



Artigo 19º

Formato e conteúdo dos relatórios

O relatório de aferição da qualidade de serviço do operador SMT deve ser elaborado no formato de uma matriz, devendo conter os seguintes elementos:

- g) Serviço objeto de aferição;
- h) Área geográfica;
- i) Período de referência;
- j) Parâmetros, indicadores e metas aplicáveis ao serviço conforme o Anexo I ao Regulamento;
- k) Método de medição;
- l) Indicação das metas atingidas e não atingidas pelo operador;
- m) Observações do operador, relativas às metas não atingidas.

Artigo 20º

Proibição da divulgação de informações de outros operadores SMT

É expressamente proibido ao operador SMT a divulgação de informações sobre a qualidade do serviço prestado por outros operadores SMT.

Artigo 21º

Informação adicional e correções

A ANAC pode solicitar ao operador o envio de informação adicional relativa ao processo de medição da qualidade do serviço, em conformidade com o disposto no nº 4 do art.105º do Decreto-legislativo nº7/2005 de 28 de Novembro, alterado pelo Decreto-Legislativo nº2/2014, de 13 de Outubro bem como exigir que sejam efetuadas correções aos relatórios submetidos.

Artigo 22º

Auditoria

A ANAC goza da prerrogativa de auditar os dados de medição da qualidade do serviço conservados pelos operadores SMT bem como todo o processo de medição.

Artigo 23º

Relatório da Autoridade Reguladora



O relatório de aferição da qualidade do serviço elaborado pela ANAC deve conter, entre outros elementos, as seguintes informações:

- n) Serviço objeto de aferição;
- o) Área geográfica;
- p) Período de referência;
- q) Parâmetros e indicadores aplicáveis para esse serviço conforme o Anexo II ao Regulamento;
- r) Método de medição;
- s) Os níveis de cada indicador de qualidade de serviço alcançados por cada operador SMT;
- t) Dados ou elementos comparativos de qualidade de serviço que a ANAC considerar necessárias.

Artigo 24º

Conservação dos dados

O operador SMT deve conservar, em formato eletrônico, os dados referentes às medições efetuadas à qualidade do serviço, por um período mínimo de 02 (dois) anos após a publicação dos respectivos relatórios.

TÍTULO IV

REGRAS DE PRESTAÇÃO DO SMT

Capítulo I

Regras Aplicáveis a todos os Planos de tarifários

Artigo 25º

Planos de tarifários

1. A prestação do SMT deve ser precedida da adesão, pelo utilizador, a um dos planos de tarifários oferecidos pelo operador.
2. Os planos de tarifários somente podem ser oferecidos aos utilizadores se houver garantias de imediata da sua ativação no terminal móvel e sua utilização.
3. Quando da adesão ao tarifário, o utilizador deve ser informado das promoções, descontos nos preços de serviços, facilidades ou comodidades adicionais concedidos nos planos de serviços, incluindo, no mínimo:



- a) O período de validade da oferta, explicitando-se sua data de início e término;
- b) A qual tarifário do SMT a promoção está vinculada;
- c) No caso de planos de tarifários pós-pagos, as informações deverão ser encaminhadas aos utilizadores por correspondência ou correio eletrónico.

Artigo 26º

Contrato de prestação do SMT

Com a adesão a um plano de tarifário, considera-se estabelecido o Contrato de Prestação do SMT, que além de cumprir com o disposto no art.46º do Decreto-Legislativo nº7/2005, de 28 de Novembro, deve ter as seguintes cláusulas obrigatórias:

- a) A descrição do seu objeto;
- b) As coimas e outros encargos moratórios aplicáveis ao assinante;
- c) As sanções por má utilização do serviço e os recursos a que tem direito o assinante;
- d) A descrição do sistema de atendimento ao assinante e o modo de proceder em caso de solicitações ou reclamações;
- e) A descrição do procedimento de contestação de débitos;
- f) Os critérios para a alteração dos preços, cuja periodicidade não pode ser inferior a 12 (doze) meses.
- g) O modelo de contrato de prestação do SMT deve permanecer à disposição dos interessados para consulta por meio da internet e de outro meio de fácil e gratuito acesso.

Artigo 27º

Prestação de informações

O operador, antes do início da prestação de serviço, deve fornecer ao utilizador, mediante a sua solicitação, todas as informações necessárias ao correto uso do serviço, incluindo:

- a) Cópia do modelo de contrato de prestação do SMT;
- b) Cópia do plano de tarifário de opção do utilizador;
- c) Todas as explicações sobre a forma de pagamento pela utilização do serviço.

Artigo 28º

Rescisão do contrato de prestação de serviço



1. O contrato de prestação do SMT pode ser rescindido:
 - a) A pedido do assinante, a qualquer tempo;
 - b) Por iniciativa do operador, quando se verifique incumprimento comprovado por parte do assinante, das obrigações contratuais ou regulamentares.
2. A desativação do “SIM Card” do assinante, decorrente da rescisão do contrato de prestação do SMT deve ser efetivada pelo operador em até 24 (vinte e quatro) horas, a partir da solicitação, sem qualquer encargo para o assinante.
3. A rescisão não prejudica a exigibilidade dos encargos decorrentes do contrato de prestação do SMT.
4. O operador deve permitir que o pedido de rescisão pelo assinante do contrato do SMT possa ser feito, de forma segura, por meio dos seus serviços de atendimento, por correspondência registrada, por mensagem através do terminal móvel do assinante, por correio eletrônico e por quaisquer outros meios definidos pelo operador.
5. Quando o pedido de rescisão for solicitado pela Internet, o operador deve assegurar, por meio de espaço reservado em sua página na Internet, com fácil acesso, a impressão da cópia dessa solicitação acompanhada de data, hora, bem como a disponibilização de extrato da solicitação através de mensagem de correio eletrônico.
6. Quando o pedido de rescisão for solicitado no serviço de atendimento presencial, a confirmação da recepção do mesmo deverá ser entregue imediatamente ao assinante, mediante recibo.
7. Quando o pedido de rescisão for realizado por meio de correspondência registrada, a confirmação de recepção por escrito deverá ser enviada no prazo máximo de 24 (vinte e quatro) horas após a recepção da correspondência pelo operador ou no próximo dia útil, adicionalmente à confirmação por meio de mensagem de texto prevista no numero 4.
8. O operador não poderá efetuar qualquer cobrança referente a serviços prestados após 24 (vinte e quatro) horas da entrada do pedido de rescisão, assumindo o ônus de eventuais encargos, inclusive, perante as demais operadoras de serviços de comunicações eletrônicas.
9. Considera-se falta grave, punida nos termos da presente Regulamento, a retenção de qualquer pedido de rescisão de contrato.

Artigo 29º

Condições de prestação do SMT

1. A prestação do SMT deve estar sempre associada a um plano de tarifário, que deve conter todas as regras que estabeleçam as condições para prestação do SMT, especialmente:



- a) As facilidades e comodidades adicionais incluídas no plano;
 - b) A discriminação individualizada de todos os valores cobrados do utilizador;
 - c) As hipóteses, prazos e índices de reajuste dos valores previstos na alínea anterior;
 - d) A variação dos preços de comunicação por horário, quando aplicável;
 - e) A forma e prazos de pagamento pela prestação do serviço, que pode ser antecipada;
 - f) Os requisitos e restrições relativos à terminal móvel do utilizador;
 - g) É proibido fazer cobranças por chamadas on net não completadas quando:
 - h) A chamada não for atendida
 - i) O utilizador chamador desistir da chamada antes de esta ser reencaminhado para a caixa de correio do destino;
 - j) O utilizador chamador receber o sinal de ocupado do número de telefone de destino;
 - k) O número de telefone de destino estiver fora da área de cobertura da rede do operador.
3. O utilizador não pode ser responsável pelo pagamento das chamadas a ele destinadas, salvo se forem chamadas a cobrar no destino ou em serviço roaming.
4. O utilizador, após a sua solicitação, deve ser informado, pelo operador, quando lhe for ativado o serviço roaming no seu terminal móvel e quais as condições da sua prestação.
5. É proibido fazer cobrança de um serviço que o utilizador não tenha solicitado. É vedado o bloqueio para originação de chamadas internacionais, salvo a solicitação do utilizador.

Artigo 30º

Divulgação dos tarifários

- 1. O operador SMT deve submeter à ANAC, para efeitos de conhecimento e apreciação de todo e qualquer tarifário a ser oferecido aos seus utilizadores com antecedência mínima de 8 (oito) dias antes da sua divulgação.
- 2. A ANAC pode solicitar ao operador de SMT informações, modificações ou esclarecimentos adicionais, considerados necessários à correspondente apreciação.
- 3. Todos os tarifários do operador devem estar disponíveis no sítio da Internet do operador, nos serviços de atendimento, ou outro meio de fácil acesso ao utilizador.



4. O disposto neste artigo aplica-se também às hipóteses de extinção ou alteração nos tarifários bem como de fixação, reajustes ou atribuição de descontos nos preços dos serviços, de facilidades ou de comodidades adicionais.
5. Na hipótese de extinção ou alteração de um tarifário, além das precauções prevista neste artigo, o operador deve comunicar o facto aos assinantes afetados concedendo-lhes prazo de, no mínimo, 3 (três) meses para optarem por outro tarifário.
6. A ANAC impedirá práticas anti-concorrenciais em quaisquer tarifários, podendo, determinar ao operador que justifique a regularidade do tarifário.
7. Sem prejuízo do disposto no nº1 do presente artigo a ANAC pode, a qualquer tempo, obrigar o operador a alterar os tarifários apresentados para adequá-los ao disposto neste Regulamento.

Artigo 31º

Reparação por danos

O operador deve oferecer reparação ao utilizador afetado por eventual descontinuidade na exploração do serviço autorizado, desde que não seja por ele motivada, a qual deve ser proporcional ao período em que se verificar a interrupção, na forma prevista na Lei.

Artigo 32º

Condicionamento na prestação do serviço

É expressamente proibido ao operador condicionar a oferta do SMT à obrigação de se utilizar qualquer outro serviço ou facilidade prestado por seu intermédio ou de suas associadas, que com esta esteja em relação de domínio, oferecer vantagens ao utilizador em virtude da fruição de serviços adicionais ao SMT, ainda que prestados por terceiros.

Artigo 33º

Exceção na prestação de SMT

O operador de SMT pode deixar de proceder à ativação do “SIM Card” ou suspender a prestação do SMT ao utilizador, mantidas todas as demais obrigações contratuais entre as partes:

- a) Se for verificado qualquer desvio dos padrões e características técnicas do terminal móvel estabelecidos pela ANAC;
- b) Se o utilizador deixar de cumprir suas obrigações contratuais;
- c) Se o utilizador apresentar para ativação um modelo de terminal móvel não compatível com os padrões tecnológicos adotados pelo operador.



Capítulo II

Regras aplicáveis aos serviços prestados no SMT

Artigo 34º

Serviço de Voz

1. A prestação do serviço de voz deve ser ininterrupta e sem quaisquer interferências, salvo casos fortuitos ou de força maior.
2. As chamadas do utilizador devem ser reencaminhas para o serviço de caixa de correio de voz do número de telefone de destino nas seguintes circunstâncias:
 - a) Quando o número de telefone de destino estiver ocupado;
 - b) Quando o número de telefone de destino encontra-se fora da área de cobertura da rede do operador;
 - c) Quando o numero de telefone do destino encontra-se desligado ou inacessível por outro factor externo que impossibilite a rede de alcançar o telemóvel;
 - d) Quando número de destino não atende a chamada;
 - e) Quando número de destino configura um desvio incondicional;
3. Em qualquer das circunstâncias referidas no número anterior, o utilizador deve ser devidamente notificado do envio da sua chamada para a caixa de correio de voz.

Artigo 35º

Caixa de correio de Voz

1. O operador deve oferecer ao utilizador a possibilidade de reencaminhamento das chamadas para caixa de correio de voz.
2. A cobrança da chamada reencaminhada só pode ser iniciada após o sinal de encaminhamento para a caixa correio de voz.
3. O sinal de encaminhamento para o caixa correio de voz é composto por:
 - a) Mensagem padrão gravada: "Sua chamada está sendo encaminhada para a caixa de correio e estará sujeita à cobrança após o sinal";
 - b) Sinal audível no final da mensagem padrão gravada;
 - c) Deve ser concedido um período de no mínimo 4 (quatro) segundos entre a mensagem padrão gravada e o sinal audível, para que o utilizador chamador, não desejando que



sua chamada seja encaminhada para a caixa de correio, desligue e fique isento de pagamento.

4. É proibido ao operador cobrar as mensagens que informam a indisponibilidade ou esgotamento da capacidade de armazenamento da caixa correio de voz.
5. O encaminhamento para a caixa de correio não deve ser considerado como transferência de chamada.
6. O operador deve possibilitar ao utilizador armazenamento das mensagens, na caixa de correio por um período máximo possível, dependendo da capacidade de armazenamento de mensagens.

Artigo 36º

Regras nas ofertas do SMS e MMS

1. A oferta da facilidade de envio ou recebimento de SMS ou de MMS deve:
 - a) Garantir que o utilizador possa enviar e/ou receber mensagens para/de qualquer outro operador de SMT;
 - b) Possibilitar a entrega da mensagem ao utilizador, em até 60 (sessenta) segundos, considerando o estado do terminal móvel do utilizador recebedor da mensagem;
 - c) Possibilitar que a mensagem, não entregue no prazo estabelecido na alínea anterior, seja reenviada continuamente, pelo período de 24 (vinte e quatro) horas, até ser recebida pelo utilizador;
 - d) Garantir que, no caso de não entrega da mensagem on net, após o prazo estabelecido na alínea c), o utilizador que enviou a mensagem não seja cobrado.
2. O operador deve sempre facultar ao utilizador a possibilidade de escolher se quer ou não receber mensagens publicitárias no seu terminal móvel.
3. Nos termos do presente regulamento é considerado um SMS as mensagens curtas de até 160 caracteres.
4. O operador deve fazer a devolução do saldo ao utilizador quando não for possível a entrega do SMS ou MMS off net, desde que seja devidamente comprovado que a mensagem foi cobrada e não entregue ao utilizador recebedor.

Artigo 37º

Regras na oferta da internet no SMT

1. A prestação do serviço de internet no SMT deve ser de forma ininterrupta, salvo casos fortuitos ou de força maior.



2. O operador SMT deve ser transparente na oferta comercial do serviço de internet de forma a esclarecer previamente o utilizador que a velocidade do serviço de internet a contratar depende da sua área de cobertura e outros aspectos técnicos intrínsecos ao serviço.
3. Na prestação do serviço de Internet, os operadores SMT têm obrigação de notificar previamente o utilizador:
 - a) Da ativação do serviço no terminal móvel;
 - b) Das ofertas de pacotes disponíveis para o serviço de internet;
 - c) Como proceder para ativação dos pacotes;
 - d) Do preço praticado pelo operador quando não for ativado nenhum pacote, estando o serviço ativo no terminal;
 - e) Da aproximação do limite do tráfego contratado no pacote ativado;
4. Nos termos previstos na alínea e) do número anterior, quando o utilizador atingir o limite de tráfego contratado do pacote ativado deve ser notificado imediatamente, pelo operador que lhe será cobrado um valor por mega adicional;
5. Na notificação referida no número anterior o operador deve informar ao utilizador qual é o preço a pagar por mega adicional;
6. As notificações a que se referem os números anteriores devem ser em linguagem simples, de fácil entendimento e enviado através de SMS.
7. Sem prejuízo do disposto no número anterior o operador deve ainda disponibilizar ao utilizador a facilidade que permite Bloquear e Desbloquear a utilização de internet, quando este não quiser aderir a nenhum pacote ou após esgotar o tráfego incluído nos pacotes.

Artigo 38º

Ciclo de vida de “SIM Card”

1. Nos termos do presente Regulamento o ciclo de vida de SIM Card é o seu período de utilização pelo utilizador e abrange três estados, terminado esse período o contrato é considerando rescindido.
2. Para efeito do número anterior, os três estados de utilização do SIM Card são os seguintes:
 - a) Estado Ativo - período que decorre do carregamento do cartão até o termo do prazo de validade desse carregamento, durante esse período, o utilizador efetua e recebe chamadas;



- b) Estado Passivo - período de 60 (sessenta) dias que decorre de forma seguida, após o término do prazo de validade do carregamento, em que o utilizador não efetua chamadas só recebe (aplicável apenas aos SIM Cards utilizados com serviço de voz);
 - c) Estado Expirado - são 30 (trinta) dias que decorrem de forma seguida ao Estado Passivo em que o utilizador não faz uso de qualquer serviço disponibilizado pelo operador;
3. Terminado o Estado Expirado o contrato é automaticamente rescindido entre o operador e o utilizador.
4. Terminado o Estado Expirado o assinante dispõe de um tempo de quarentena correspondente a um mês após o término do contrato com o seu prestador para solicitar a reutilização do número no operador ou requerer a portabilidade numérica.

Artigo 39º

Validade de Carregamento do “SIM Card”

1. É considerado nos termos do presente regulamento, o período de validade de carregamento do “SIM Card”, o prazo estipulado pelo operador para o correspondente valor carregado.
2. A contagem do período de validade de um novo carregamento inicia-se a partir da cessação do período de validade do carregamento anterior.
3. Deve ser garantida ao utilizador do SMT a prorrogação do período de validade de utilização dos serviços sempre que efetue um carregamento do “SIM Card” ou receba uma transferência de saldo.
4. Sem prejuízo do disposto nos números 2 e 3, o utilizador não pode manter o seu número inativo por um período superior a 120 dias.
5. Após o período de validade de um carregamento, tendo o utilizador ainda saldo no seu SIM Card, deve o operador permitir a reutilização desse saldo, uma única vez para efetuar uma nova recarga, a ser utilizado num prazo de 30 dias,
6. O utilizador do SMT tem direito a comunicação prévia da proximidade do período de validade do carregamento do “SIM Card”.



Artigo 40º

Suspensão de serviço

1. O utilizador cumpridor pode requerer ao operador a suspensão, sem ónus, da prestação do serviço, uma única vez, a cada período de 12 (doze) meses, pelo prazo mínimo de 30 (trinta) dias e o máximo de 120 (cento e vinte) dias, mantendo seu número ativo e a possibilidade de restabelecimento da prestação do serviço no mesmo terminal móvel.
2. A solicitação de suspensão de forma diversa da prevista neste artigo pode ter carácter oneroso.
3. É proibido a cobrança de assinatura ou qualquer outro valor referente à prestação de serviço, no caso da suspensão prevista neste artigo.
4. O utilizador tem direito de solicitar, a qualquer tempo, o restabelecimento do serviço prestado, sendo vedada qualquer cobrança para o exercício deste direito.
5. O operador tem um prazo de 24 (vinte e quatro) horas para atender a solicitação de suspensão e de restabelecimento a que se refere este artigo.

Capítulo III

Preços cobrados aos Utilizadores

Artigo 41º

Preços

1. Os preços dos serviços são livres, devendo ser justos, adequadas e não discriminatórios, podendo variar em função de características técnicas, de custos específicos e de comodidades e facilidades oferecidas aos utilizadores, observado o disposto no Decreto-Legislativo nº 7/2005, de 28 de Novembro, e as Deliberações da ANAC sobre matéria específica.
2. O operador é responsável pela divulgação e esclarecimento ao público dos preços praticados junto aos seus utilizadores na prestação do SMT.
3. O operador pode oferecer descontos nos preços ou outras vantagens ao utilizador, de forma igual, ficando proibida a redução de preços por critério subjetivo, observando o princípio da concorrência.
4. É vedado ao operador a cobrança aos utilizadores de qualquer valor nas seguintes hipóteses:
 - e) Na originação de chamadas a cobrar no destino;
 - f) Na originação de chamadas nas quais seja obrigatória a seleção de operador;



5. O disposto no número anterior não exclui o direito do operador receber a remuneração pelo uso de sua rede.

Capítulo IV

Incumprimento das obrigações definidas no presente Regulamento

Artigo 42º

Não cumprimento das metas de qualidade do serviço

1. Os operadores que não atingirem as metas de qualidade do serviço estabelecidas no presente Regulamento, devem apresentar à ANAC, até 20 (vinte) dias corridos após a entrega do relatório de acordo com o artigo 17º, as razões do não cumprimento das metas, tendo em conta o parâmetro aplicável, a área geográfica e o período de referência.
2. Se a ANAC tomar em consideração as fundamentações apresentadas pelo não cumprimento das metas, pode obrigar o operador incumpridor a apresentar novas soluções e a data para o seu cabal cumprimento.

Artigo 43º

Contra-ordenação

1. Constitui violação dos parâmetros, indicadores e metas de qualidade de serviço estabelecidos no capítulo IV do presente Regulamento punível com contra-ordenação nos termos da alínea t) do nº1 do art. 110 do Decreto-Legislativo nº7/2005 de 28 de Novembro, a ocorrência das seguintes situações:
 - a) Interrupção do serviço fora dos casos previstos no artigo 7º do presente Regulamento;
 - b) Não cumprimento da obrigação de realização de medições dos parâmetros de qualidade do serviço previsto no nº 1 do artigo 14º do presente Regulamento;
 - c) Inobservância dos métodos de medição aprovados pela ANAC nos termos da alínea e) do artigo 18º do presente Regulamento;
 - d) Não cumprimento da obrigação de submissão à ANAC dos relatórios de qualidade do serviço nos termos do artigo 16º do presente Regulamento;
 - e) Não cumprimento da obrigação de publicação de relatórios de qualidade do serviço estipulado no nº 1 do artigo 17º do presente Regulamento;
 - f) Não cumprimento da obrigação de conservação dos dados obtidos no processo de aferição de qualidade do serviço revisto no artigo 23º do presente Regulamento;
 - g) Submissão de dados falsos à ANAC;



- h) Publicação de relatórios de qualidade do serviço com dados falsos;
- i) Obstrução à auditoria da ANAC;
- j) Publicação de relatórios de qualidade do serviço que contenham dados referentes a outros operadores SMT previsto no artigo 13º do presente Regulamento.

2. Sem prejuízo do disposto no número anterior constitui ainda contra-ordenação punível nos termos do referido artigo a violação do presente regulamento.

Artigo 44º

Disposições finais

Os direitos e deveres previstos no presente Regulamento não excluem outros previstos no Decreto-Legislativo nº 7/2005 de 28 de Novembro, nas outras legislações que regulam o sector e nos contratos celebrados entre operadores e os utilizadores do SMT.

Artigo 45º

Revogação

É revogado o Regulamento de Qualidade de serviço SMT aprovado pela Deliberação nº 05/CA/2012, publicado no BO nº50, II serie de 3 de Agosto.

Artigo 46ª

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor 120 dias após a sua publicação.



ANEXO I

Serviço Móvel Terrestre - SMT					
QUADRO SÍNTESE DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS) A MEDIR PELOS OPERADORES					
PARÂMETROS de QUALIDADE	INDICADORES de QUALIDADE				METAS de QUALIDADE
PQSTM1 - Desempenho da Rede	1.1 Serviço de Voz	1.1.1 Acessibilidade de Serviço (PERCENTAGEM DE CHAMADAS ESTABELECIDAS COM SUCESSO [%])	«Acessibilidade do serviço de Voz» é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de chamadas;	$\text{Acessibilidade do Serviço [\%]} = \frac{\text{Nº de chamadas estabelecidas com sucesso}}{\text{Nº total de tentativas de estabelecimento de chamadas}} * 100\%$	> 95%
		1.1.2 Tempo médio de Estabelecimento de Chamadas [s]	«Tempo médio de estabelecimento de Chamadas de voz» é o período de tempo que decorre entre o envio de um endereço de destino completo (número de telefone de destino) e o estabelecimento da chamada;	Tempo médio de Estabelecimento de Chamadas [s] = $t_{\text{(sinal_chamar)}} - t_{\text{(envio_endereço)}}$	< 10s
				$t_{\text{(sinal_endereço)}}$ = momento que o utilizador pressiona o botão de envio	
				$t_{\text{(sinal_chamar)}}$ = momento que a chamada é estabelecida com sucesso	



		1.1.3 Taxa de queda de chamadas [%]	« Taxa de queda de chamadas » é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando não de acordo com a vontade do utilizador; ;	$\text{Taxa de queda de chamadas}[\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de chamadas interrompidas}}{\text{N}^\circ \text{ de chamadas estabelecida com sucesso}} * 100\%$	<= 2%
		1.1.4 Taxa de congestionamento de chamadas (TCHSeizBlckRate)	« Taxa de congestionamento de chamadas » é a probabilidade do TCH estar ocupado durante o estabelecimento de chamada	$\text{Taxa de congestionamento de chamadas}[\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de bloqueios TCH}}{\text{N}^\circ \text{ de tentativas TCH sizers}} * 100\%$	5%
		1.1.5 Taxa de Terminação de Chamadas	« Taxa de terminação de chamadas » é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando de forma normal, ou seja, de acordo com a vontade do utilizador;	$\text{Taxa de terminação de chamadas}[\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de chamadas com terminação normal}}{\text{N}^\circ \text{ de chamadas estabelecidas com sucesso}} * 100\%$	90%
	1.2 Serviço de Mensagens Curtas - SMS	1.2.1 Acessibilidade do Serviço de Mensagens SMS	« Acessibilidade do serviço SMS » é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço SMS, ou seja, probabilidade de sucesso no envio de	$\text{Acessibilidade do Serviço SMS}[\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de SMS enviadas com sucesso}}{\text{N}^\circ \text{ total de tentativas de envio de SMS}} * 100\%$	90%



		SMS;		
	1.2.2 Tempo de envio de SMS [s]	«Tempo de envio de SMS» Período de tempo que decorre entre o início do envio de SMS para o Centro de Mensagens (SMSC) e a recepção da notificação da sua entrega ao mesmo Centro de Mensagens;	Tempo de Envio de SMS [s] = t_notificação - t_envio	< 10s
			T_envio = momento que o utilizador inicia o envio de SMS	
			t_notificação = momento que o terminal móvel originador da SMS recebe a confirmação de que a SMS foi entregue ao SMSC	
	1.3 Serviço Dados (2G /3G)	1.3.1 Taxa de sucesso no estabelecimento da ligação de dados (PS CSSR)	«Taxa de sucesso no estabelecimento de ligação de dados»: é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de uma ligação de dados. Inclui a activação do contexto PDP	90%
		1.3.2 Taxa de desconexão de ligações de dados (PS CDR)	«Taxa de desconexão de ligações de dados»: é a probabilidade de uma ligação de dados, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo	
		1.3.3 Tempo de activação/	Tempo de activação/ estabelecimento da ligação = t_estabelecimento da ligação - t_requisição da ligação	



		estabelecimento da ligação	ligação»:tempo de espera para estabelecimento de uma ligação	
PQSTM2 - Disponibilidade Radioelétrica	2.1 Exterior			- 85 dBm (GSM); - 95 dBm (WCDMA)
	2.2 Interior			- 95 dBm (GSM); - 100 dBm (WCDMA)
	2.3 Rodovias			- 85 dBm (GSM); - 95 dBm (WCDMA)
	2.3 Em Veículos			- 90 dBm (GSM); - 100 dBm (WCDMA)
PQSTM3 - Faturação	3.1 Taxação incorreta do valor da taxa mensal (assinatura)			05 dias úteis
	3.2 Prazo de entrega da fatura detalhada			03 dias úteis após solicitação
PQSTM4 - Suspensão	4.1 Prazo de atendimento de solicitação de suspensão			24 horas
	4.2 Pré - pagos			cliente de cartão pré-pago apenas pode ser desativado se dentro de três meses este cartão não for utilizado ou recarregado. Caso a situação persista nos dois meses seguintes o cliente perde o respectivo número de
	4.3 Pós - pagos			



			telefone
PQSTM5 - Falhas na rede	5.1 Tempo de resolução de interferência entre células		3 horas
	5.2 Tempo de resolução por falhas numa determinada área geográfica com várias estações base com impacto no tráfego		8 horas exceto situações graves (casos fortuitos ou de força maior)
	5.3 Tempo de resolução por falhas de uma estação base com impacto no tráfego		05 dias uteis em áreas rurais, 02 dias uteis em áreas urbanas (Exceto falhas noturnas ou locais de difícil acesso)
	5.4 Tempo de reparação para outro tipo de falhas que afetam o tráfego		05 dias úteis em áreas rurais e 02 dias uteis em áreas urbanas

ANEXO II

Serviço Móvel Terrestre - SMT				
QUADRO SÍNTESE DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO (QoS) A MEDIR PELA AUTORIDADE REGULADORA				
PARÂMETROS de QUALIDADE	INDICADORES de QUALIDADE			
PQSTM1 - Desempenho da Rede				
	1.1 Serviço de Voz	1.1.1 Acessibilidade de Serviço (PERCENTAGEM DE CHAMADAS ESTABELECIDAS	«Acessibilidade do serviço de Voz» é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de chamadas;	$\text{Acessibilidade do Serviço [\%]} = \frac{\text{Nº de chamadas estabelecidas com sucesso}}{\text{Nº total de tentativas de estabelecimento de chamadas}} * 100\%$



		COM SUCESSO [%])		
		1.1.2 Tempo médio de Estabelecimento de Chamadas [s]	«Tempo médio de estabelecimento de Chamadas de voz» é o período de tempo que decorre entre o envio de um endereço de destino completo (número de telefone de destino) e o estabelecimento da chamada;	Tempo médio de Estabelecimento de Chamadas [s]=t_(sinal _chamar) - t_(envio _endereço)
				t_(sinal _endereço)=momento que o utilizador pressiona o botão de envio
				t_(sinal _chamar)=momento que a chamada é estabelecida com sucesso
		1.1.3 Taxa de queda de chamadas [%]	«Taxa de queda de chamadas » é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando não de acordo com a vontade do utilizador; ;	$\text{Taxa de queda de chamadas}[\%] = \frac{\text{Nº de chamadas interrompidas}}{\text{Nº de chamadas estabelecida com sucesso}} * 100\%$
		1.1.4 Taxa de Terminação de Chamadas	«Taxa de terminação de chamadas» é a probabilidade de uma chamada, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo, terminando de forma normal, ou seja, de acordo com a vontade do utilizador;	$\text{Taxa de terminação de chamadas}[\%] = \frac{\text{Nº de chamadas com terminação normal}}{\text{Nº de chamadas estabelecidas com sucesso}} * 100\%$
		1.1.5 Qualidade Áudio Média [MOS-mean opinion score]	«Qualidade Áudio» percetibilidade das conversações mediante o estabelecimento de uma ligação com sucesso. São avaliados os dois sentidos da comunicação e apenas são consideradas as chamadas com terminação normal;	Qualidade Áudio de chamadas do lado A [MOSLQO] = f {XB (t) ; YA(t)} Qualidade Áudio de chamadas do lado B [MOSLQO] = f {XA(t) ; YB (t)}
	1.2 Serviço de Mensagens Curtas - SMS	1.2.1 Acessibilidade do Serviço de Mensagens SMS .	«Acessibilidade do serviço SMS» é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço SMS, ou seja, probabilidade de sucesso no envio de SMS;	$\text{Acessibilidade do Serviço SMS}[\%] = \frac{\text{Nº de SMS enviadas com sucesso}}{\text{Nº total de tentativas de envio de SMS}} * 100\%$
		1.2.2 Tempo de entrega de SMS [s]	«Tempo de entrega de SMS» Período de tempo que decorre entre o início do envio de SMS para o Centro de	Tempo de entrega de SMS [s] = t_recepção - t_envio
				t_envio = momento que o utilizador inicia o envio de SMS



			Mensagens (SMSC) e a recepção da mesma SMS pelo terminal móvel de destino;	$t_{\text{recepção}}$ = momento que o terminal móvel de destino recebe a SMS enviada pelo terminal móvel originador
		1.2.3 Taxa de entrega de SMS	«Taxa de entrega de SMS» é a probabilidade de uma SMS ser entregue com sucesso ao destinatário, ou seja, a relação entre o número de SMS recebidas com sucesso pelo terminal móvel de destino e o número de SMS enviadas pelo terminal móvel de origem	$\text{Taxa de entrega de SMS}[\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de SMS recebidas com sucesso}}{\text{N}^\circ \text{ total de tentativas de envio de SMS}} * 100\%$
	1.3 Serviço Dados (2G /3G)	1.3.1 Taxa de sucesso no estabelecimento da ligação de dados (PS CSSR)	«Taxa de sucesso no estabelecimento da conexão de dados»: é a probabilidade de um utilizador ter acesso ao serviço, ou seja, probabilidade de sucesso no estabelecimento de uma ligação de dados. Inclui a ativação do contexto PDP	$\text{Taxa de sucesso no estabelecimento de ligação de dados} [\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de ligações de dados estabelecidas}}{\text{N}^\circ \text{ total de tentativas de estabelecimento}}$
		1.3.2 Taxa de desconexão de ligações de dados (PS CDR)	«Taxa de desconexão de ligações de dados»: é a probabilidade de uma ligação de dados, depois de estabelecida com sucesso, se manter ativa durante um determinado período de tempo	$\text{Taxa de desconexão de ligações de dados} [\%] = \frac{\text{N}^\circ \text{ de desconexões anormal}}{\text{N}^\circ \text{ ligações de dados estabelecidas com sucesso}} *$
		1.3.3 Tempo de ativação/ estabelecimento da ligação	«Tempo de ativação/ estabelecimento da ligação»: tempo de espera para estabelecimento de uma ligação	$\text{Tempo de ativação/ estabelecimento da ligação} [s] = t_{\text{estabelecimento da ligação}} - t_{\text{requisição da ligação}}$
		1.3.4 Velocidade de Download em HTTP	«Velocidade de Download em HTTP» quantifica a velocidade de download de dados durante uma sessão de Transferência de Ficheiros (HTTP download).	$\text{Velocidade de Download em HTTP} [\text{kbps}] = \frac{\text{tamanho da informação recebida}[\text{kbit}]}{\text{tempo de recepção}[s]} * 100\%$
		1.3.5 Velocidade de Upload em HTTP	«Velocidade de Upload em HTTP» quantifica a velocidade de upload de dados durante uma sessão de Transferência de Ficheiros (HTTP upload).	$\text{Velocidade de Upload em HTTP} [\text{kbps}] = \frac{\text{tamanho da informação enviada}[\text{kbit}]}{\text{tempo de envio} [s]} * 100\%$



		1.3.6 Tempo de transferência da página Web	«Tempo de transferência da página Web» tempo médio necessário para a transferência da página web de referência	Tempo de transferência da página Web [s] = t_fim recepção - t_pedido pagina web
				t_pedido pagina web - momento em que o terminal móvel inicia o pedido de recepção da página web
				t_fim recepção - momento em que a totalidade da página web é recebida no terminal móvel
		1.3.7 Latência	«Latência»: Este indicador quantifica o tempo necessário para que um pacote de informação viaje desde o terminal móvel até ao Servidor de Conteúdos (Servidor HTTP) ou vice-versa. Este atraso corresponde a metade do Round Trip Time (RTT).	$\text{Latência [ms]} = \frac{\text{Ping_RTT}}{2}$
PQSTM2 - Disponibilidade Radioelétrica	2.1 Cobertura radioelétrica GSM	A avaliação da cobertura radioelétrica das redes efetua-se por medição dos níveis de sinal em downlink, RxLev (Received signal Level) para GSM, CPICH RSCP (Common Pilot Channel Received Signal Code Power) para UMTS		
	2.2 Cobertura radioelétrica UMTS			



