

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA ZON

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2010		Observações	
			Objectivos	Vigência desde		
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	30	01-01-2010	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	20	01-01-2010	
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	60	01-01-2010	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	35	01-01-2010	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	90%	01-01-2010	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,150	01-01-2010	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	168	01-01-2010	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 168 horas	Horas consecutivas	95%	01-01-2010	

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2010		Observações	
			Objectivos	Vigência desde (01-01-2010)		
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	30	01-01-2010	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	20	01-01-2010	
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	60	01-01-2010	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	35	01-01-2010	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	90%	01-01-2010	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,150	01-01-2010	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	168	01-01-2010	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 168 horas	Horas consecutivas	95%	01-01-2010	