

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

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2010	1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	30	33	40			
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	20	26	20			
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	60	75	79			
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	35	44	45			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	90,00%	96,49%	96,88%			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,150	0,096	0,075			
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	168	126	88			
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 168 horas ⁽⁴⁾ horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	Horas consecutivas	95% ⁽⁴⁾	97%	98%			

Informação Adicional

					1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias					16990				

NOTAS:

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

⁽²⁾ Os indicadores a calcular com base em percentis (95 e 99), devem seguir a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

⁽³⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima.

⁽⁴⁾ O objectivo de desempenho estabelecido pelas empresas no âmbito deste indicador não pode ser distinto de 95%, uma vez que o tempo de reparação estabelecido pela empresa como objectivo no âmbito do indicador 3.a) desta tabela respeita ao percentil 95 das reparações mais rápidas.

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2010	1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	30	31	35			
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	20	23	19			
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	60	74	79			
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 ⁽⁴⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	35	45	54			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	90,00%	91,33%	92,57%			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,150	0,122	0,095			
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 ⁽⁴⁾ das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	168	139	75			
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 168 horas ⁽⁴⁾ horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	Horas consecutivas	95% ⁽⁴⁾	96%	99%			

Informação Adicional

					1º Trim. 2010	2º Trim. 2010	3º Trim. 2010	4º Trim. 2010	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias					16999				

NOTAS:

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

⁽²⁾ Os indicadores a calcular com base em percentis (95 e 99), devem seguir a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

⁽³⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima.

⁽⁴⁾ O objectivo de desempenho estabelecido pelas empresas no âmbito deste indicador não pode ser distinto de 95%, uma vez que o tempo de reparação estabelecido pela empresa como objectivo no âmbito do indicador 3.a) desta tabela respeita ao percentil 95 das reparações mais rápidas.