

**PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO N.º 46/2005, DE 14 DE JUNHO (RQS)**

A informação sobre qualidade de serviço referente ao ano de 2009, seguidamente apresentada, foi ainda medida tendo por referência os parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Anexo ao Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Objectivos Ano: 2009	Valores apurados: 2009	1º Trim	2º Trim	3º Trim	4º Trim	Observações		
POS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (1)	1.1. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas (dias de calendário) (2)	20	22	15	16	21	21	A data de fornecimento da ligação de clientes é sempre objecto de acordo, entre a ZON TV Cabo e os clientes, passando essas mesmas datas, a serem consideradas datas objectivo	
		1.2. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas (dias de calendário) (2)	35	41	31	31	35	34		
		1.3. Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até a data acordada com o cliente (%) (3)	90,00%	83,91%	95,70%	94,93%	94,87%	92,99%		
		1.4. Razão entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo cliente, da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas			n.a.					
POS2	Taxa de avarias por linha de acesso	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	0,200	0,401	0,071	0,161	0,187	0,169		
POS3	Tempo de reparação de avarias	3.1. Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local (horas consecutivas)	-	-	-	-	-	-		
		3.1.1 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 80 das reparações mais rápidas (4)	48	26	48	20	40	23		
		3.1.2 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (4)	144	239	121	114	191	185		
		3.2. Tempo de reparação de outras avarias (horas consecutivas)	-	-	-	-	-	-	-	
		3.2.1 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 80 das reparações mais rápidas (5)	96	80	70	462	434	107		
		3.2.2 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (5)	240	335	190	916	862	229		
		3.3. Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (%)	-	-	-	-	-	-	-	
		3.3.1 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 80% das reparações mais rápidas	80%	84,83%	79,41%	88,21%	81,90%	85,51%		
		3.3.2 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 95% das reparações mais rápidas	95%	91,94%	96,47%	95,60%	91,39%	92,68%		
		3.4. Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (%)	-	-	-	-	-	-	-	
3.4.1 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 80% das reparações mais rápidas	80%	82,48%	85,89%	42,56%	61,26%	76,88%				
3.4.2 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 95% das reparações mais rápidas	95%	91,47%	96,86%	65,35%	73,76%	94,97%				
POS4	Tempo de resposta para os serviços de telefonista (6)	4.1. Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista (segundos)							A ZON TV Cabo não disponibiliza serviços de telefonista	
		4.1.1 Acesso directo								
		4.1.2 Acesso indirecto								
		4.2. Percentagem de chamadas atendidas até 20 seg. pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (%)								
		4.2.1 Acesso directo								
		4.2.2 Acesso indirecto								
Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do POS3 do anexo do RQS			Número(s) de Acesso							
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias			16990							

**NOTAS EXPLICATIVAS**

A coluna "ANO" apresenta a informação sobre os níveis de desempenho apurados pela ZON TV Cabo respeitantes ao ano de 2009 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº46/05 (RQS) aprovado pelo ICP-ANACOM e publicado no Diário da República de 14/06/05. Este regulamento que pode ser consultado em <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085>, fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.

Nos campos em que a informação é inexistente por não ser, de momento, aplicável, procedeu-se à inclusão da sigla "n.a." (não aplicável), indicado-se no campo "Observações" o motivo dessa não aplicabilidade.

Sem prejuízo de consulta integral ao RQS, apresentam-se alguns esclarecimentos no tocante ao cálculo dos parâmetros cuja informação é disponibilizada na Tabela 2:

**POS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial**

(1) Em conformidade com o estabelecido no RQS, no ponto 1.7 do POS1, não são considerados na medição deste parâmetro os casos em que a empresa prestadora recorre a infra-estruturas de terceiros (desagregação do lacete local, circuitos alugados) para o fornecimento da ligação ao serviço. Para este efeito entende-se como desagregação do lacete local o desagregamento dos lacetes locais entre as instalações do cliente e a central local, que possibilita a utilização, total ou partilhada, dos mesmos por outros operadores, para prestação de serviços ao utilizador.

(2) Os valores apresentados para os indicadores 1.1 e 1.2 da Tabela 2 correspondem, respectivamente, aos percentis 95 e 99 das instalações mais rápidas, calculados de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia tome-se o seguinte exemplo (os valores aqui apresentados são meramente hipotéticos):

Universo das ligações ocorridas no ano de 2006 - 250 ligações.

Para cálculo do indicador mede-se os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efectuada. Com base nestas medições será produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que é ordenada por ordem ascendente.

(exemplo de fornecimento 1: 5 dias

tempo de fornecimento 2: 7 dias

tempo de fornecimento 3: 10 dias

tempo de fornecimento 237: 17 dias

tempo de fornecimento 250: 30 dias)

O percentil 95 das instalações mais rápidas corresponde ao valor apurado para o tempo de fornecimento "95", em que "95" é obtido da seguinte forma:

Calculando 95% do número total de ligações chega-se a um valor (no nosso exemplo, 237,5) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo (no nosso exemplo, 237).

A ligação 237 corresponde a uma demora no fornecimento de 17 dias. A demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95 é, assim, de 17 dias. Na tabela 1, 17 será o valor que deve figurar.

O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador 1.2 considerando-se neste caso o percentil 99.

(3) Para efeito do cálculo do indicador 1.3, foi tomada como referência toda e qualquer data acordada, por forma verbal ou escrita, entre a ZON TV Cabo e o cliente. Este conceito abrange toda e qualquer data solicitada por este e aceite pela empresa bem como qualquer data marcada pela empresa e não recusada pelo cliente.

**POS3-Tempo de reparação de avarias**

(4) Os valores apresentados para os indicadores 3.1.1 e 3.2.1 da Tabela 1 correspondem ao percentil 80 das reparações mais rápidas de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia vide o exemplo apresentado na nota (1) do POS1, que deverá ser considerado com as devidas alterações: onde se lê "ligações deverá ler-se reparações e o percentil a apurar será o 80.

(5) Os valores apresentados para os indicadores 3.1.2 e 3.2.2 da Tabela 1 correspondem ao percentil 95 das reparações mais rápidas de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia vide o exemplo apresentado na nota (1) do POS1 que deverá ser considerado com as devidas alterações: onde se lê "ligações deverá ler-se reparações e o percentil a apurar será o 95.

**POS4-Tempo de resposta para os serviços de telefonista**

(6) 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