

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

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA PT COMUNICAÇÕES

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2012		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
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	15	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	15	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	35	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%	01-01-2011	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,23	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	175	01-01-2011	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 175 horas ⁽²⁾	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 2012		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
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	15	01-01-2011	
		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	15	02-01-2011	
		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	35	03-01-2011	
		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	04-01-2011	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	85%	05-01-2011	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,18	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	165	02-01-2010	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 165 horas ⁽²⁾	Horas consecutivas	95%	01-01-2010	

⁽¹⁾ As empresas que no decurso de um ano alterem os objectivos de desempenho que se propõem oferecer poderão apresentar mais do que uma coluna de "Objectivos" e de "Vigência desde (dd-mm-aaaa)" por forma a divulgar tal informação

⁽²⁾ 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 (este valor corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas).