

| PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO | |
|---|----------------|
| SERVIÇO UNIVERSAL | OBJECTIVO 2012 |
| PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial (a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objectivo (dias) (a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas (a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas | |
| | 21 |
| | 43 |
| | 85% |
| | n.d. |
| PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso Número total de avarias participadas por acesso | 0,10 |
| | n.d. |
| PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas) (a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local (a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas (a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas (b) Tempos de reparação de outras avarias (b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas (b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas (c) Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus clientes | 72 |
| | 165 |
| | 47 |
| | 108 |
| | 80% |
| PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista (a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos) (b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano | 11 |
| | 80% |
| PQS5. Chamadas não concretizadas (a) Nº de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 chamadas nacionais chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas (c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas | n.d. |
| | n.d. |
| | n.d. |
| | n.d. |
| PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas (a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de: - chamadas nacionais - chamadas internacionais (b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) (b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas (b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) (b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas (b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas | n.d. |
| | n.d. |
| | n.d. |
| | n.d. |
| PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos (a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos) (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta | 5 |
| | 95% |
| PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos | 96% |
| PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas | 0,04% |

NOTA: Informação no âmbito da deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Abril de 2006, que estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e os objectivos de desempenho aplicáveis ao serviço universal.