

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO		
SERVIÇO UNIVERSAL		Valores apurados 2011
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		12
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas		29
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo		99%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas		25%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso		0,16
Número total de avarias participadas por acesso		246 954
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		76
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas		167
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas		81
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas		172
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus clientes		66%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista		
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)		17
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano		89%
PQS5. Chamadas não concretizadas		
(a) Nº de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		
chamadas nacionais		1290 129 607
chamadas internacionais		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas		
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas		0,06%
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas		
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:		
- chamadas nacionais		n.d.
- chamadas internacionais		n.d.
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)		
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas		n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas		n.d.
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)		
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas		n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas		n.d.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos		
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)		1
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta		99%
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		96,34%
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas		
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas		0,02%

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.