

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

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2020		Observações	
			Objectivos <sup>(1)</sup>	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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	01/01/2020	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,30	01/01/2020	
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	120	01/01/2020	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 120 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	90%	01/01/2020	

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2020		Observações	
			Objectivos <sup>(1)</sup>	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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		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	10	01/01/2020	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	01/01/2020	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,30	01/01/2020	
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	60	01/01/2020	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 120 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	90%	01/01/2020	

<sup>(1)</sup> 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

<sup>(2)</sup> 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).