

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

VALORES APURADOS PELA NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2019
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	9
		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	0,5
		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	19
		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	1
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	96%
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,11
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	10,97
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 15 horas horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	Horas consecutivas	99,05%

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2019
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	18,95
		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	0,5
		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
		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	1
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	96%
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,30
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	13,17
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 15 horas horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	Horas consecutivas	96,15%

