

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

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objetivos Ano: 2019	1º Trim. 2019	2º Trim. 2019	3º Trim. 2019	4º Trim. 2019	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	15	7			
		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	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	25	18			
		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			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	96%	96%			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,10	0,03			
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	15	11,5			
		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	95%	98,92%			

Informação Adicional

	1º Trim. 2019	2º Trim. 2019	3º Trim. 2019	4º Trim. 2019	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	16130				

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objetivos Ano: 2019	1º Trim. 2019	2º Trim. 2019	3º Trim. 2019	4º Trim. 2019	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	15	18			
		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	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	25	34			
		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			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	96%	96%			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,10	0,07			
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	15	22,65			
		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	95%	93,51%			

Informação Adicional

	1º Trim. 2019	2º Trim. 2019	3º Trim. 2019	4º Trim. 2019	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	16131				

NOTAS EXPLICATIVAS

1.	Considera-se cliente residencial todo aquele que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy deve ser utilizada a classificação resultante do NIF – número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré-pagos consideram-se clientes residenciais.
2.	Considera-se cliente não residencial todo o cliente que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy deve ser utilizada a classificação resultante do NIF – número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré-pagos consideram-se clientes residenciais.
3.	Os parâmetros aplicáveis a ofertas destinadas a clientes não residenciais respeitam apenas às ofertas standardizadas da empresa. Considera-se ofertas standardizadas aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas a priori por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.
4.	Tabela 1 e 2 A coluna "OBJECTIVOS" apresenta a informação referente aos objectivos de desempenho que o/a NOS Madeira Comunicações se propõe oferecer aos seus clientes, ao longo do ano de 2019 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação nº2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em (http://www.anacom.pt/template20.jsp?catagoryId=154782&contentId=279085), fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
5.	
6.	Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher(s) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)".
7.	PQS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial Os indicadores 1.a), 1.b), 1.c) e 1.d) das Tabelas 1 a 4, referentes a percentis (95 e 99) devem ser apurados/estimados de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia tome-se o seguinte exemplo para os indicadores 1.a) e 1.b) (os valores aqui apresentados são meramente hipotéticos): Universo das ligações ocorridas no ano de 2008 - 250 ligações. Para cálculo do indicador medir-se-ão os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efectuada. Com base nestas medições será produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que é ordenada por ordem ascendente. (ex. tempo de fornecimento 1: 5 dias tempo de fornecimento 2: 7 dias tempo de fornecimento 3: 10 dias tempo de fornecimento 237: 17 dias tempo de fornecimento 250: 30 dias) O percentil 95 das instalações mais rápidas corresponde ao valor apurado para o tempo de fornecimento "n", em que "n" é obtido da seguinte forma: Calculando 95% do número total de ligações chega-se a um número (no nosso exemplo, 237,5) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo (no nosso exemplo, 237). A ligação 237 corresponde a uma demora no fornecimento de 17 dias. A demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95 é, assim, de 17 dias. Na tabela 1, 17 será o valor que deve figurar. O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador 1.c) e 1.d) considerando-se neste caso o percentil 99.
8.	PQS3-Tempo de reparação de avarias O indicador 3.a) das Tabelas 1 a 4 referente ao percentil 95, deve ser apurado/estimado de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia vide o exemplo apresentado na nota 8 relativo ao PQS1, que deverá ser considerado com as devidas alterações - "onde se lê ligações deverá ler-se reparações".