

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

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA NOS AÇORES

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2019		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	1/1/19	
		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	1/1/19	
		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	1/1/19	
		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	10	1/1/19	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	1/1/19	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,30	1/1/19	
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	1/1/19	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 120 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	90%	1/1/19	

TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2019		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	1/1/19	
		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	1/1/19	
		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	1/1/19	
		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	10	1/1/19	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	1/1/19	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,30	1/1/19	
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	1/1/19	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 120 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	90%	1/1/19	

<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).

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO N.º 372/2009, DE 28 DE AGOSTO, QUE ALTERA O REGULAMENTO N.º 46/2005, DE 14 DE JUNHO, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO N.º 2457/2009, DE 6 DE OUTUBRO

NOTAS EXPLICATIVAS

1.	Considera-se <b>cliente residencial</b> 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. (qualquer outro critério de apuramento equivalente utilizado pela empresa deve ser aqui explicitado, após prévia apreciação do ICP-ANACOM)
2.	Considera-se <b>cliente não residencial</b> 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. (qualquer outro critério de apuramento equivalente utilizado pela empresa deve ser aqui explicitado, após prévia apreciação do ICP-ANACOM)
3.	Os parâmetros aplicáveis a ofertas destinadas a clientes não residenciais respeitam apenas às <b>ofertas standardizadas</b> da empresa. Considera-se ofertas <b>standardizadas</b> 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.	<b>Tabela 1 e 2</b> A coluna "OBJECTIVOS" apresenta a informação referente aos objectivos de desempenho que o/a <b>NOS Açores</b> se propõe oferecer aos seus clientes, ao longo do ano de 2019 (no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação n.º 2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em ( <a href="http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&amp;contentId=279085">http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&amp;contentId=279085</a> ), fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
5.	<b>Tabela 3 e 4</b> A coluna "ANO" apresenta a informação sobre os níveis de desempenho apurados pelo(a) <b>NOS Açores</b> respeitantes ao ano 2018 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento n.º 372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação n.º 2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em ( <a href="http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&amp;contentId=279085">http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&amp;contentId=279085</a> ), fixa também no respectivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
6.	Nos campos em que a informação é inexistente por não ser, de momento, aplicável, procedeu-se à inclusão da sigla "n.a." (não aplicável), indicado-se no campo "Observações" o motivo dessa não aplicabilidade.
7.	Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher o(s) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)".
8.	<b>PQS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial</b> 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 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.
9.	<b>PQS3-Tempo de reparação de avarias</b> 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 <i>vide</i> 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".