

**INFORMAÇÃO A ENVIAR AO ICP-ANACOM NO ÂMBITO DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO STF, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

Este questionário não é parte integrante do RQS, constituindo apenas um instrumento facilitador do processo de apuramento e reporte da informação nele prevista para envio ao ICP-ANACOM. Para efeito do seu preenchimento não poderá ser dispensada a consulta integral daquele regulamento.

ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.

**III. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS <sup>(1)</sup>**

**NOTA: dados relativos a serviços de voz fornecidos no âmbito de pacotes empresariais (PME MAX Business, PME MAX Voice, PME Max Duo)**

**III.1. - Informação sobre os parâmetros**

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2015	Anual 2015	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias úteis	28	55	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias úteis	28	N/A	Não foram provisionados pacotes deste tipo
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias úteis	29	77	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias úteis	29	N/A	Não foram provisionados pacotes deste tipo
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	80,0%	69,23%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	15,00%	2,8%	Média trimestral calculada com base nos dados anuais
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	180	522:05:00	Ocorreram apenas duas avarias que afectaram pacotes em 2015, pelo que o percentil 95 não é calculável. O valor indicado corresponde ao tempo de reparação da avaria mais longa.
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 180 horas <sup>(3)</sup> horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	%	95% <sup>(4)</sup>	50,0%	

**III.2. Informação Adicional**

Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS	Anual 2015	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	16500	

**NOTAS:**

<sup>(1)</sup> Deve ser considerado **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 devem ser considerados clientes residenciais. A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

<sup>(2)</sup> Os indicadores a calcular com base em percentis (95 e 99), devem seguir a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).

<sup>(3)</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.

<sup>(4)</sup> O objectivo de desempenho estabelecido pelas empresas no âmbito deste indicador não pode ser distinto de 95%, uma vez que o tempo de reparação estabelecido pela empresa como objectivo no âmbito do indicador 3.a) desta tabela respeita ao percentil 95 das reparações mais rápidas.