

**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 com soluções desenhadas caso-a caso**

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

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2016	Anual 2016	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 de calendário	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		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 de calendário	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		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 de calendário	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		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 de calendário	N/A	N/A	Indicador não aplicável pois todas as soluções têm prazos acordados com o cliente
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	80,0%	100,0%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	15,00%	4,8%	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	150	70:16:00	
		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>	96,9%	

**III.2. Informação Adicional**

Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS	Anual 2016	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	800 500 800	

**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.