

**INFORMAÇÃO A ENVIAR AO ICP-ANACOM NO ÂMBITO DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO STF, DEFINIDOS NO REGULAMENTO N.º 46/2005, DE 14 DE JUNHO (RQS)**

**II QUESTIONÁRIO**

**II.1. Informação sobre os parâmetros**

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Objectivos Ano: 2009	1º Trim	Obs.		
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	<b>1.1. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95%<sup>(1)</sup> das instalações mais rápidas (dias de calendário)</b>	-	-			
		1.1.1 Acessos Analógicos	n.a.	n.a.	Indicador não aplicável. Todas as soluções têm prazos acordados com o cliente.		
		1.1.2 Acessos RDIS Básicos	n.a.	n.a.			
		1.1.3 Acessos RDIS Primários	n.a.	n.a.			
		1.1.4 Outros Acessos	n.a.	n.a.			
		<b>1.2. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 99%<sup>(1)</sup> das instalações mais rápidas (dias de calendário)</b>	-	-			
		1.2.1 Acessos Analógicos	n.a.	n.a.	Indicador não aplicável. Todas as soluções têm prazos acordados com o cliente.		
		1.2.2 Acessos RDIS Básicos	n.a.	n.a.			
		1.2.3 Acessos RDIS Primários	n.a.	n.a.			
		1.2.4 Outros Acessos	n.a.	n.a.			
		<b>1.3. Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente (%)<sup>(2)</sup></b>	80%	82,0%	Razões de incumprimento: atrasos devidos a portabilidade 15%; atrasos na disponibilização de meios de rede: 3%		
		<b>1.4. Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo cliente, da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas<sup>(3)</sup></b>	-	100%			
		PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	<b>2. Número de avarias / Parque médio de acessos<sup>(4)</sup></b>	0,045	0,063	Devido ao reduzido número total de acessos este indicador tende a ultrapassar o objectivo
		PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	<b>3.1. Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local (horas consecutivas)</b>	-	-	
3.1.1 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 80 <sup>(5)</sup> das reparações mais rápidas	180			30:43:19			
3.1.2 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 95 <sup>(5)</sup> das reparações mais rápidas	405			140:14:54			
<b>3.2. Tempo de reparação de outras avarias (horas consecutivas)</b>	-			-			
3.2.1 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 80 <sup>(6)</sup> das reparações mais rápidas	110			24:12:49			
3.2.2 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95 <sup>(6)</sup> das reparações mais rápidas	315			117:07:37			
<b>3.3. Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (%)</b>	-			-			
3.3.1 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 80% <sup>(6)</sup> das reparações mais rápidas	80% <sup>(7)</sup>			95,5%			
3.3.2 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 95% <sup>(8)</sup> das reparações mais rápidas	95% <sup>(9)</sup>			99,4%			
<b>3.4. Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pela empresa prestadora como objectivo para oferta aos seus clientes (%)</b>	-			-			
3.4.1 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 80% <sup>(10)</sup> das reparações mais rápidas	80% <sup>(11)</sup>			93,3%			
3.4.2 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 95% <sup>(12)</sup> das reparações mais rápidas	95% <sup>(13)</sup>			99,3%			

**INFORMAÇÃO A ENVIAR AO ICP-ANACOM NO ÂMBITO DOS PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO STF, DEFINIDOS NO REGULAMENTO N.º 46/2005, DE 14 DE JUNHO (RQS)**

PQS4	Tempo de resposta para os serviços de telefonista	<b>4.1. Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista<sup>(14)</sup> (segundos)</b>	-	-	
		4.1.1 Acesso directo	n.a.	n.a.	A Oni não tem este serviço
		4.1.2 Acesso indirecto	n.a.	n.a.	
		<b>4.2. Percentagem de chamadas atendidas até 20 seg. pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (%)<sup>(15)</sup></b>	-	-	
		4.2.1 Acesso directo	n.a.	n.a.	A Oni não tem este serviço
		4.2.2 Acesso indirecto	n.a.	n.a.	

**II.2. Informação Adicional**

Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS	Número(s) de Acesso	Obs.
<b>Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias</b>	<b>808 500 150</b>	Participação de avarias através da opção 4

**NOTAS:**

- <sup>(1)</sup> O percentil deverá ser apurado de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004) - vide ponto 3.1 do PQS1 do anexo do RQS.
- <sup>(2)</sup> Para efeito de cálculo da "percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente" deve ser tomada por referência toda e qualquer data acordada, por forma verbal ou escrita, entre a empresa e o cliente. Este conceito abrange toda e qualquer data solicitada por este e aceite pela empresa prestadora bem como qualquer data marcada pela empresa prestadora e não recusada pelo cliente - vide ponto 3.3 do PQS1 do anexo do RQS.
- <sup>(3)</sup> O rácio deverá ser calculado de acordo com o previsto no ponto 3.2 do PQS1 do anexo ao RQS.
- <sup>(4)</sup> Este parâmetro não deverá ser apresentado em formato percentual.
- <sup>(5)</sup> O percentil deverá ser apurado de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004) - vide ponto 2.1 do PQS3 do anexo ao RQS.
- <sup>(6)</sup> Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.1.1.
- <sup>(7)</sup> Este objectivo é idêntico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.1.1.
- <sup>(8)</sup> Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.1.2.
- <sup>(9)</sup> Este objectivo é idêntico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.1.2.
- <sup>(10)</sup> Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.2.1.
- <sup>(11)</sup> Este objectivo é idêntico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.2.1.
- <sup>(12)</sup> Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.2.2.
- <sup>(13)</sup> Este objectivo é idêntico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.2.2.
- <sup>(14)</sup> Serviços com códigos de acesso específicos utilizados para o estabelecimento de comunicações com intervenção de assistente, a cobrar ou não no destino, e para o apoio a dificuldades na obtenção de chamadas - vide ponto 1.2 do PQS4 do anexo do RQS.
- <sup>(15)</sup> Vide alínea b) do n.º 2 do PQS4 do anexo do RQS.