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: 2008	3º Trim	Obs.
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	**1.1. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95%(1) das instalações mais rápidas (dias de calendário)**	-	-	
		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.	
		1.2. Demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 99%(1) das instalações mais rápidas (dias de calendário)	-	-	
		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.	
		1.3. Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente (%) (2)	80%	74,2%	Razões de incumprimento: 20,4% por ter sido necessário construir rede, 4,3% por ter sido necessário baldear serviços e 1,1% por atraso no fornecimento de CPE
		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 (3)	-	100%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	**2. Número de avarias / Parque médio de acessos (4)**	0,045	0,048	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	**3.1. Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local (horas consecutivas)**	-	-	
		3.1.1 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 80(5) das reparações mais rápidas	200	94:45:43	
		3.1.2 Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponde ao percentil 95(5) das reparações mais rápidas	450	293:15:02	
		3.2. Tempo de reparação de outras avarias (horas consecutivas)	-	-	
		3.2.1 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 80(5) das reparações mais rápidas	120	31:16:48	
		3.2.2 Tempo de reparação de outras avarias que corresponde ao percentil 95(5) das reparações mais rápidas	350	147:15:55	
		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 (%)	-	-	
		3.3.1 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 80%(6) das reparações mais rápidas	80%(7)	92,1%	
		3.3.2 Percentagem de avarias na rede de acesso local reparadas dentro do prazo objectivo referente a 95%(8) das reparações mais rápidas	95%(9)	97,4%	
		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 (%)	-	-	
		3.4.1 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 80%(10) das reparações mais rápidas	80%(11)	91,7%	
		3.4.2 Percentagem de outras avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente às 95%(12) das reparações mais rápidas	95%(13)	97,9%	

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	**4.1. Tempo médio de resposta dos serviços de telefonista[14] (segundos)**	-	-	
		4.1.1 Acesso directo	n.a.	n.a.	A Oni não tem este serviço
		4.1.2 Acesso indirecto	n.a.	n.a.	
		4.2. Percentagem de chamadas atendidas até 20 seg. pelo operador ao qual o chamador solicita o serviço efectivamente pretendido (%) [15]	-	-	
		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.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	**808 500 150**	Participação de avarias através da opção 4

NOTAS:

(1) 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.

(2) 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.

(3) O rácio deverá ser calculado de acordo com o previsto no ponto 3.2 do PQS1 do anexo ao RQS.

(4) Este parâmetro não deverá ser apresentado em formato percentual.

(5) 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.

(6) Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.1.1.

(7) Este objectivo é identico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.1.1.

(8) Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.1.2.

(9) Este objectivo é identico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.1.2.

(10) Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.2.1.

(11) Este objectivo é identico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.2.1.

(12) Este objectivo corresponde ao valor indicado pela empresa na coluna "objectivos" no campo referente ao indicador 3.2.2.

(13) Este objectivo é identico à percentagem de reparações consideradas para apuramento do percentil referido no indicador 3.2.2.

(14) 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.

(15) Vide alínea b) do n.º 2 do PQS4 do anexo do RQS.