

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 ⁽¹⁾

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: 2018 | 1º Trim. 2018 | 2º Trim. 2018 | 3º Trim. 2018 | 4º Trim. 2018 | Obs. |
|------------|---|--|--------------------|----------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|--|
| PQS1 | Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) | 1. a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço. | Dias úteis | N/A | N/A | | | | A Oni descontinuou a comercialização de pacotes empresariais em Julho de 2016. Os pacotes já provisionados mantêm-se em funcionamento mas não serão provisionados novos pacotes. |
| | | 1. b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço. | Dias úteis | N/A | N/A | | | | |
| | | 1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço. | Dias úteis | N/A | N/A | | | | |
| | | 1. d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 ⁽²⁾ das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço. | Dias úteis | N/A | N/A | | | | |
| | | 1. e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente | % | 80,0% | N/A | | | | |
| PQS2 | Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo) | 2. Número de avarias / Parque médio de acessos | Número de avarias | 10,00% | N/A | | | | Não ocorreram avarias em pacotes no 1º trimestre de 2018 |
| PQS3 | Tempo de reparação de avarias (acesso directo) | 3. a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 ⁽²⁾ das reparações mais rápidas. 3. b) Percentagem de avarias reparadas até 180 horas ⁽³⁾ horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas). | Horas consecutivas | 100 | N/A | | | | |
| | | | % | 95% ⁽⁴⁾ | N/A | | | | |

III.2. Informação Adicional

| Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS | 1º Trim. 2018 | 2º Trim. 2018 | 3º Trim. 2018 | 4º Trim. 2018 | Obs. |
|--|---------------|---------------|---------------|---------------|------|
| Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias | 16500 | | | | |

NOTAS:

⁽¹⁾ 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.

⁽²⁾ 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).

⁽³⁾ 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.

⁽⁴⁾ 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.