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 com soluções desenhadas caso-a caso

III.1. - Informação sobre os parâmetros

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Objectivos Ano: 2022	1º Trim. 2022	2º Trim. 2022	3º Trim. 2022	4º Trim. 2022	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 de calendário	N/A	N/A	N/A	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 [2] das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	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 [2] das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	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 [2] das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	N/A	N/A	N/A	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	%	85,0%	100,0%	100,0%	86,0%	80,0%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	10,00%	9,1%	10,8%	11,0%	11,9%	
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.	Horas consecutivas	25	49:04.59	62:47:34	58:40:10	27:35:12	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 25 horas [3] horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	%	95% [4]	90,8%	91,0%	91,0%	94,0%	

III.2. Informação Adicional

Informação a enviar no âmbito do ponto 2.6 do PQS3 do anexo do RQS	1º Trim. 2022	2º Trim. 2022	3º Trim. 2022	4º Trim. 2022	Obs.
Número(s) de Acesso aos serviços de participação de avarias	800 500 800	800 500 800	800 500 800	800 500 800	

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.