

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

VALORES APURADOS PELA REFER TELECOM S.A.

TABELA 4: OFERTA NÃO STANDARDIZADA DESTINADA A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2010	Observações
				Valor apurado	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	9	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	n.a.	A distinção entre tempo de ligação à rede e de activação de serviço não se aplica à Refer Telecom
		1.c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	9	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	n.a.	A distinção entre tempo de ligação à rede e de activação de serviço não se aplica à Refer Telecom
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	n.a.	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,0198	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	68	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 72 horas	Horas consecutivas	100%	