

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

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA REFER TELECOM S.A.

TABELA 2: OFERTA NÃO STANDARDIZADA DESTINADA A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

| Parâmetros | Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro              | Unidade  | Ano 2011           |                | Observações |  |
|------------|---|--|--------------------|----------------|-------------|--|
|            |   |  | Objectivos         | Vigência desde |             |  |
| 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 | 21             | 01-01-2011  |  |
|            |   | 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.           | n.a.        | A Refer Telecom não distingue a ligação à rede da activação do serviço |
|            |   | 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 | 16             | 01-01-2011  |  |
|            |   | 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.           | n.a.        | A Refer Telecom não distingue a ligação à rede da activação do serviço |
|            |   | 1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente   | (%)                | 98%            | 01-01-2011  |  |
| PQS2       | Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)          | 2. Número de avarias / Parque médio de acessos   | Número de avarias  | 0,01           | 01-01-2011  |  |
| 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 | 72             | 01-01-2011  |  |
|            |   | 3.b) Percentagem de avarias reparadas até 72 horas   | Horas consecutivas | 95%            | 01-01-2011  |  |