

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: OFERTAS DESTINADAS 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	