

**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.

**II. - FORMULÁRIO APLICÁVEL ÀS OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS <sup>(1)</sup>**

**II.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 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	14	13	11			
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	14	5	5			
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação do serviço.	Dias de calendário	30	22	23			
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 <sup>(2)</sup> das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	30	11	10			
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	95,00%	97,94%	98,41%			
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,05	0,00	0,00			
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 <sup>(2)</sup> das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	110	72	72			
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 110 horas <sup>(3)</sup> horas (ou seja, dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas).	Horas consecutivas	95%	98,36%	98,36%			

**II.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	16801	16801			

**NOTAS:**

<sup>(1)</sup> Deve ser considerado **cliente residencial** todo o cliente que não 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 clientes não 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.

<sup>(2)</sup> 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).

<sup>(3)</sup> 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.

<sup>(4)</sup> 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.