

APÊNDICE 1

QUALIDADE DE SERVIÇO A NÍVEL RETALHISTA

Serviço de voz

A deliberação de 30.03.2006 definiu os parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao prestador de serviço universal e os correspondentes objectivos de desempenho¹⁰². No que respeita aos níveis associados à reparação de avarias, tanto na rede local como outras avarias, está estabelecido o seguinte (anexo 3 da deliberação mencionada):

Tabela 10. Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2) – objectivos e desempenho

Indicador	Objectivo anual	2008
Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,13

Tabela 11. Tempo de reparação de avarias (PQS3) – objectivos e desempenho

Indicador	Objectivo	2008
(a1) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	72	74
(a2) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	165	139
(b1) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	47	44
(b2) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	108	93
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus clientes (%)	80	68

Serviço de acesso à Internet em banda larga e de IP-TV

A informação constante na tabela seguinte foi obtida através da linha de apoio a clientes da PTC (16200) no dia 15.06.2009:

Tabela 12. Tempos de reparação do de acesso à Internet em banda larga e de IP-TV obtida através da linha de apoio a clientes da PTC (16200)

Serviço	Garantia de reparação dada ao utilizador final
Internet de banda larga (Sapo)	48 horas corridas
IP-TV (Meo)	48 horas corridas

¹⁰² Tanto as definições como os métodos de medição (os quais seguem a versão 1.1.1 do documento ETSI EG 201 769-1) são conformes com o regulamento de qualidade aplicável ao serviço telefónico num local fixo, com as adaptações necessárias resultantes de o serviço telefónico prestado num local fixo, no âmbito do serviço universal, a abranger apenas acessos analógicos.