

ANEXO 2

Métodos de medição da qualidade de serviço

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)	(a) Demoras no fornecimento das ligações que correspondam aos percentis 95% e 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objectivo (b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objectivo (c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação, pelo consumidor, de data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)	Número total de avarias participadas por acesso	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Tempo de reparação de avarias (PQS3)	(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (b) Tempos de reparação de outras avarias que correspondam aos percentis 80% e 95% das reparações mais rápidas (c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus consumidores	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços de telefonista (b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até vinte segundos pelo operador humano	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência

Parâmetro	Medição	
	Indicador	Método
Chamadas não concretizadas (PQS5)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas nacionais (c) Percentagem de chamadas não concretizadas no caso de chamadas internacionais	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.
Tempo de estabelecimento de chamadas (PQS6)	(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 desagregado por chamadas nacionais e chamadas internacionais (b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas (c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais que corresponda ao percentil 100% das chamadas e ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	Amostra representativa, ao nível dos comutadores locais, de tráfego real de saída (durante uma semana por mês, sete dias e vinte e quatro horas por dia), ao longo do ano.
Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7)	(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS8)	Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência
Queixas sobre incorrecções nas facturas (PQS9)	Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	Totalidade das ocorrências observadas durante o período de referência