

ANEXO 3

Objectivos de desempenho

I - Prazo de fornecimento da ligação inicial (PQS1)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS1 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
(a1) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 95% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objectivo	21 dias
(a2) Demora no fornecimento das ligações que corresponda ao percentil 99% das instalações mais rápidas, quando o consumidor não define uma data objectivo	43 dias
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o consumidor, quando o consumidor define uma data objectivo	85%

II - Taxa de avarias por linha de acesso (PQS2)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS2 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
Número total de avarias participadas por acesso	0,10

III - Tempo de reparação de avarias (PQS3)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS3 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
(a1) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	72
(a2) Tempo de reparação de avarias na rede de acesso local que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	165
(b1) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 80% das reparações mais rápidas (horas)	47
(b2) Tempo de reparação de outras avarias que corresponda ao percentil 95% das reparações mais rápidas (horas)	108
(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	80%

IV - Tempos de resposta para os serviços de telefonista (PQS4)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS4 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
(a) Tempo médio de resposta para os serviços de telefonista	11 segundos
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até vinte segundos pelo operador humano	80%

V - Tempos de resposta para os serviços informativos (PQS7)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS7 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
(a) Tempo médio de resposta para os serviços informativos (segundos)	5
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta	95%

VI - Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento (PQS8)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS8 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
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	96%

VII - Queixas sobre incorrecções nas facturas (PQS9)

Os objectivos de desempenho aplicáveis ao PQS9 devem ser os seguintes:

Indicador	Objectivo
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%