

**PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO**

**OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA Cabovisão, Televisão por Cabo, S.A**

**TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS**

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2012		Observações
			Objectivos <sup>(1)</sup>	Vigência desde 01-01-2012	
<b>PQS1</b> <b>Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)</b>	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	<b>15</b>	01-01-2012	
	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	<b>15</b>	01-01-2012	
	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	<b>30</b>	01-01-2012	
	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	<b>30</b>	01-01-2012	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95,00%	01-01-2012	
<b>PQS2</b> <b>Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)</b>	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,05	01-01-2012	
<b>PQS3</b> <b>Tempo de reparação de avarias (acesso directo)</b>	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	<b>120</b>	01-01-2012	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 96 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	95%	01-01-2012	

**TABELA 2: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS**

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2011		Observações
			Objectivos <sup>(1)</sup>	Vigência desde 01-01-2012	
<b>PQS1</b> <b>Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)</b>	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	<b>15</b>	01-01-2012	
	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	<b>15</b>	01-01-2012	
	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	<b>30</b>	01-01-2012	
	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	<b>30</b>	01-01-2012	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95,00%	01-01-2012	
<b>PQS2</b> <b>Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)</b>	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,05	01-01-2012	
<b>PQS3</b> <b>Tempo de reparação de avarias (acesso directo)</b>	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	<b>120</b>	01-01-2012	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 96 horas <sup>(2)</sup>	Horas consecutivas	95%	01-01-2012	

<sup>(1)</sup> As empresas que no decurso de um ano alterem os objectivos de desempenho que se propõem oferecer poderão apresentar mais do que uma coluna de "Objectivos" e de "Vigência desde (dd-mm-aaaa)" por forma a divulgar tal informação

<sup>(2)</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 (este valor corresponde ao percentil 9 das reparações mais rápidas).