

**PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO
VALORES APURADOS PELA VODAFONE**

TABELA 3: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2018	Observações
				Valor apurado	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	12	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	0	Os produtos Vodafone Casa Telefone têm ativação imediata
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	33	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	0	Os produtos Vodafone Casa Telefone têm ativação imediata
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	N.º de avarias	0,012%	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	293h	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 120 horas	Horas consecutivas	89,12%	

TABELA 4: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2018	Observações
				Valor apurado	
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	18	
		1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	n.a.	As soluções têm ativação imediata
		1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	64	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	n.a.	As soluções têm ativação imediata
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	91%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	N.º avarias	0,013%	
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	335h	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 72 horas	Horas consecutivas	87,60%	