

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

VALORES APURADOS PELA Nowo Communications S.A.

TABELA 3: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

| Parâmetros | Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro              | Unidade  | Ano 2016           | Observações |  |
|------------|---|--|--------------------|-------------|--|
|            |   |  | Valor apurado      |             |  |
| PQS1       | Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) | 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 | 14          |  |
|            |   | 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 | 11          |  |
|            |   | 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 | 23          |  |
|            |   | 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 | 28          |  |
|            |   | 1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente   | (%)                | 97,11%      |  |
| PQS2       | Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)          | 2. Número de avarias / Parque médio de acessos   | Número de avarias  | 0,00        |  |
| PQS3       | Tempo de reparação de avarias (acesso directo)                | 3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.  | Horas consecutivas | 78          |  |
|            |   | 3.b) Percentagem de avarias reparadas até 110 horas <sup>(1)</sup>   | Horas consecutivas | 96%         |  |

TABELA 4: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

| Parâmetros | Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro              | Unidade  | Ano 2016           | Observações |  |
|------------|---|--|--------------------|-------------|--|
|            |   |  | Valor apurado      |             |  |
| PQS1       | Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) | 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 | 12          |  |
|            |   | 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 | 9           |  |
|            |   | 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 | 17          |  |
|            |   | 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 | 9           |  |
|            |   | 1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente   | (%)                | 96,41%      |  |
| PQS2       | Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)          | 2. Número de avarias / Parque médio de acessos   | Número de avarias  | 0,00        |  |
| PQS3       | Tempo de reparação de avarias (acesso directo)                | 3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.  | Horas consecutivas | 84          |  |
|            |   | 3.b) Percentagem de avarias reparadas até 110 horas <sup>(1)</sup>   | Horas consecutivas | 97%         |  |

<sup>(1)</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 95 das reparações mais rápidas).