



●● PT Wholesale

# **INFORMAÇÃO ORAC**

**Oferta de Referência de Acesso a Conduitas**

**Relatório Utilizador Final**

**1º Trimestre de 2024**

Publicado a: 30 de abril de 2024

INFORMAÇÃO RELATIVA À OFERTA DE REFERÊNCIA DE ACESSO ÀS CONDUTAS DA MEO

Indicadores de qualidade de serviço

1º Trimestre de 2024

Parâmetros referentes a janeiro	Objectivo Mensal	Ocorrência	Conjunto OPS (exclui Grupo Altice Portugal)			Grupo Altice Portugal			Todos os Beneficiários		
			Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>
PQS1 - Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	1 du	100%		0,0	0,0		0,0	1,0		0,0	1
PQS2 - Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	10 dc	100%		5,0	20,0		1,7	9,0		4,8	20
PQS3 - Prazo para agendar o acompanhamento em túneis de cabos	4 hc	100%		---	---		---	---		---	---
PQS5 - Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento <sup>(3)</sup>	95%	100%	99,8%	---	---	100,0%	---	---	99,8%		
PQS6 - Resposta a Pedido de instalação	5 du	100%		0,6	18,0		1,1	15,0		0,7	18
PQS7 - Prazo de envio de orçamento para desobstrução de condutas	5 du	100%		3,4	9,0		---	---		3,4	9
PQS8 - Tempo de reposição da Extranet <sup>(4)</sup>	3 hu	100%		---	---		---	---		---	---
PQS9 - Prazo de invalidação de pedidos manuais remetidos pela Beneficiária	3 du	90%		3,0	n.a.		0,0	n.a.		1,5	0

Parâmetros referentes a fevereiro	Objectivo Mensal	Ocorrência	Conjunto OPS (exclui Grupo Altice Portugal)			Grupo Altice Portugal			Todos os Beneficiários		
			Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>
PQS1 - Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	1 du	100%		0,0	1,0		0,0	1,0		0,0	1
PQS2 - Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	10 dc	100%		8,5	18,0		1,3	9,0		8,4	18
PQS3 - Prazo para agendar o acompanhamento em túneis de cabos	4 hc	100%		---	---		---	---		---	---
PQS5 - Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento <sup>(3)</sup>	95%	100%	99,9%	---	---	100,0%	---	---	99,9%		
PQS6 - Resposta a Pedido de instalação	5 du	100%		0,7	8,0		1,2	4,0		0,8	8
PQS7 - Prazo de envio de orçamento para desobstrução de condutas	5 du	100%		3,2	5,0		---	---		3,2	5
PQS8 - Tempo de reposição da Extranet <sup>(4)</sup>	3 hu	100%		---	---		---	---		---	---
PQS9 - Prazo de invalidação de pedidos manuais remetidos pela Beneficiária	3 du	90%		9,0	3,0		---	---		9,0	3

Parâmetros referentes a março	Objectivo Mensal	Ocorrência	Conjunto OPS (exclui Grupo Altice Portugal)			Grupo Altice Portugal			Todos os Beneficiários		
			Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>	Grau de Disponibilidade	Tempo Médio <sup>(1)</sup>	Tempo Máximo <sup>(2)</sup>
PQS1 - Resposta a Pedido de Informação de Infra-Estruturas de Subsolo	1 du	100%		0,0	0,0		0,1	1		0,0	1
PQS2 - Resposta a Pedido de Análise de Viabilidade	10 dc	100%		7,9	26,0		3,2	19		7,8	26
PQS3 - Prazo para agendar o acompanhamento em túneis de cabos	4 hc	100%		---	---		---	---		---	---
PQS5 - Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento <sup>(3)</sup>	95%	100%	100,0%	---	---	100,0%	---	---	100,0%		
PQS6 - Resposta a Pedido de instalação	5 du	100%		0,6	22,0		1,3	2		0,8	22
PQS7 - Prazo de envio de orçamento para desobstrução de condutas	5 du	100%		2,8	6,0		---	---		2,8	6
PQS8 - Tempo de reposição da Extranet <sup>(4)</sup>	3 hu	100%		---	---		---	---		---	---
PQS9 - Prazo de invalidação de pedidos manuais remetidos pela Beneficiária	3 du	90%		0,0	n.a.		---	---		0,0	n.a.

<sup>(1)</sup> Para 100% das ocorrências.

<sup>(2)</sup> Para 100% ou 90% das ocorrências de acordo com a % do campo "Ocorrência" (coluna C).

<sup>(3)</sup> Nº de acompanhamentos efectuados nas datas a que a concessionária se comprometeu / Nº total de acompanhamentos efectuados.

<sup>(4)</sup> Extranet disponível nos du entre as 8h e as 24h. Não é considerada uma indisponibilidade fora do horário útil.

**Abreviaturas**  
du = dias úteis  
dc = dias consecutivos  
hu = horas úteis  
hc = horas consecutivas  
ND = Não Disponível