

TABELA ENUMERATIVA DAS SANÇÕES PECUNIÁRIAS APLICÁVEIS AO INCUMPRIMENTO DOS NÍVEIS DE SERVIÇO

ANEXO B.3

Sanções aplicáveis ao incumprimento dos níveis de serviço a que se refere o número 4 do artigo 21º



	OBJECTIVO	INCUMPRIMENTO	SANÇÃO APLICÁVEL
Apoio ao cliente			
Voz			
Tempo máximo de atendimento (em segundos) pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente	45 s	45<x≤60 40<x≤90 90<x	1% 3% 7%
Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações do cliente (horas seguidas)	24 HS	24<x≤48 48<x≤72 72<x	1% 3% 7%
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,06%	0,06%<x≤0,1% 0,1%<x	2% 5%
Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na facturação (dias seguidos)	20 DS	20<x≤40 40<x	2% 5%
Dados			
Tempo máximo de atendimento (em segundos) pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente	45 s	45<x≤60 40<x≤90 90<x	1% 3% 7%
Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações (horas seguidas)	24 HS	24<x≤48 48<x≤72 72<x	1% 3% 7%
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,06%	0,06%<x≤0,1% 0,1%<x	2% 5%
Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na facturação (dias seguidos)	20 DS	20<x≤40 40<x	2% 5%
Voz e Dados			
Tempo máximo de atendimento (em segundos) pelo operador humano ou equivalente a solicitações/reclamações do cliente	45 s	45<x≤60 40<x≤90 90<x	1% 3% 7%
Tempo máximo de resposta a solicitações/reclamações (horas seguidas)	24 HS	24<x≤48 48<x≤72 72<x	1% 3% 7%
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,06%	0,06%<x≤0,1% 0,1%<x	2% 5%
Tempo máximo de resolução de solicitações/reclamações na facturação (dias seguidos)	20 DS	20<x≤40 40<x	2% 5%