

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO
SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO
3ºTRIMESTRE DE 2012**

Índice

1. Introdução	5
2. Qualidade de serviço relativa às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais	8
2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (segmento residencial)	8
2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial)	12
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial)	13
3. Qualidade de serviço relativa a ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais	17
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	17
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	22
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	24

Índice de tabelas

Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas	9
Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	11
Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos ¹	12

Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	14
Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	16
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas	18
Tabela 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço	21
Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	23
Tabela 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas	25
Tabela 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas	27

Índice de gráficos

Gráfico 1: Segmento residencial: 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 –3T12	10
Gráfico 2: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T12	10
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 3T12.....	11
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T12.	13

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T12.....	15
Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 2T12.....	16
Gráfico 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: 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 – 3T12	19
Gráfico 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T12.....	20
Gráfico 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T12	22
Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T12.....	24
Gráfico 11: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T12	26
Gráfico 12: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas- 3T12	27

1. Introdução

O ICP-ANACOM, ao abrigo da alínea e) do nº1 do artigo 109º da Lei nº51/2011, de 13 de setembro e do nº4 do artigo 6º do Regulamento nº46/05, de 14 de junho, alterado pelo Regulamento nº372/2009, de 28 de agosto¹ – Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS), divulga no presente relatório informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas que prestam o serviço telefónico fixo (STF).

Esta informação foi disponibilizada ao ICP-ANACOM pelas próprias empresas prestadoras e respeita aos Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS) estabelecidos no anexo ao RQS, designadamente:

- PQS1 – Prazo de fornecimento de uma ligação inicial;
- PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso;
- PQS3 – Taxa de reparação de avarias.

A referida informação compreende, para cada um dos PQS acima identificados:

- os níveis de qualidade de serviço apurados por cada empresa no 3º trimestre de 2012 (3T12);
- os objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo do ano de 2012²;

Sem prejuízo da informação divulgada pelo ICP-ANACOM no presente relatório, cada empresa prestadora deve ainda, de acordo com o estabelecido no artigo 7º do RQS, disponibilizar, no seu próprio *site* e nos seus pontos de venda, a seguinte informação aos utilizadores finais:

- os níveis de qualidade de serviço anuais por si apurados em 2011 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propôs oferecer aos seus clientes no ano de 2012².

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509>

² A Optimus - Comunicações S.A, alterou, a partir de 1 de julho de 2012 alguns dos objetivos de desempenho que no início do ano se havia proposto oferecer aos seus clientes ao longo de 2012.

No Anexo A do presente relatório é apresentada a lista dos *links* para acesso à informação em questão disponibilizada nos *sites* das empresas prestadoras.

No período em análise registaram atividade como prestadores do STF as seguintes empresas:

- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- Cabovisão - Sociedade de Televisão por Cabo, S. A (Cabovisão);
- Colt Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (Colt Telecom);
- Equant Portugal, S.A. (Equant);
- G9 SA - Telecomunicações, S.A. (G9);
- OPTIMUS – Comunicações, S.A. (Optimus);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)
- PT Comunicações, S. A. (PTC);
- TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A. (TMN);
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone);
- ZON TV Cabo Açoreana, S. A. (ZON Açores);
- ZON TV Cabo Madeirense, S. A. (ZON Madeira);
- ZON TV Cabo Portugal, S. A. (ZON TV Cabo).

Apesar de incluídas na lista acima, importa referir que não constam dos gráficos/tabelas que seguidamente se apresentam, as seguintes empresas:

- Ar Telecom – A empresa deixou de oferecer os seus serviços ao mercado residencial desde 30/11/2011, sendo que para o mercado não residencial apenas dispõe de ofertas comerciais de STF não *standardizadas*, relativamente às quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS.
- Colt Telecom – empresa em atividade que apenas possui ofertas comerciais de STF não *standardizadas*, destinadas a clientes não residenciais, relativamente às quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS.
- Equant – empresa em atividade mas que apenas possui clientes na modalidade de acesso indireto, sendo que os PQS estabelecidos no RQS se aplicam apenas a prestadores de STF na modalidade de acesso direto;

- Onitelecom - apenas dispõe de ofertas comerciais de STF não *standardizadas*, destinadas a clientes não residenciais, relativamente às quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS.
- Refertelecom – atualmente apenas dispõe de ofertas comerciais de STF não *standardizadas*, destinadas a clientes não residenciais, relativamente às quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS.

Nos capítulos seguintes deste relatório apresenta-se informação sobre a qualidade de serviço relativa:

- às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais³ (capítulo 2);
- às ofertas *standardizadas*⁴ destinadas a clientes não residenciais⁵ (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do corrente ano, o presente relatório inclui igualmente a informação relativa ao 1º e 2º trimestres de 2012. Os valores respeitantes a estes trimestres poderão, em alguns casos, ser distintos dos apresentados nos relatórios anteriores, o que se deve a correções agora reportadas por algumas empresas.

A Optimus - Comunicações S.A, ajustou em 1 de julho de 2012, alguns dos objetivos de desempenho que no início do ano se havia proposto oferecer aos seus clientes ao longo de 2012. Os novos valores, válidos a partir de 1 de Julho de 2012, encontram-se refletidos nas tabelas do presente relatório

³ Deve ser considerado cliente residencial aquele que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM, os clientes pré -pagos devem ser considerados clientes residenciais. O ICP-ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

⁴ Devem ser consideradas ofertas *standardizadas* aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respetivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

⁵ Deve ser considerado cliente não residencial aquele que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes com NIF não iniciado por 1 ou 2 são empresariais). O ICP-ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

2. Qualidade de serviço relativa às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais⁶

2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (segmento residencial)

Este parâmetro mede o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efetuado por um cliente, junto de uma empresa prestadora, um pedido válido de fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, até ao momento em que o cliente pode efetivamente utilizar o serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte, disponibilizado pela mesma empresa prestadora.

Nas Tabelas 1 e 2 apresentam-se os valores para os seguintes indicadores que integram o PQS1:

- “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95⁷ das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço”;
- “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação ao serviço”;
- “Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente⁸.”

⁶ Deve ser considerado cliente residencial aquele que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM, os clientes pré -pagos devem ser considerados clientes residenciais. O ICP-ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

⁷ O conceito de percentil 95 é objeto de clarificação no Anexo B deste relatório. A informação divulgada para o PQS1 não esgota a totalidade dos indicadores definidos no RQS no âmbito daquele parâmetro (são ainda definidos indicadores para o percentil 99 das instalações mais rápidas).

⁸ Entende-se como data acordada com o cliente: (i) toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora; (ii) qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço					Apenas ativação do serviço				
	Níveis de desempenho				Objetivos 2012	Níveis de desempenho				Objetivos 2012
	1T12	2T12	3T12	4T12		1T12	2T12	3T12	4T12	
Cabovisão	9	11	10		15	8	9	8		15
G9	8	8	10		30	2	2	2		2
Optimus	22	19	21		30	1	1	1		<1
PTC	7	4	4		15	6	3	2		15
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a	<1	<1	<1		<1
Vodafone	27	34	27		35	<1	<1	<1		<1
ZON Açores	1	2	1		20	3	3	3		30
ZON Madeira	21	16	13		27	<1	<1	<1		<1
ZON TV Cabo	22	17	15		30	22	12	11		20

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

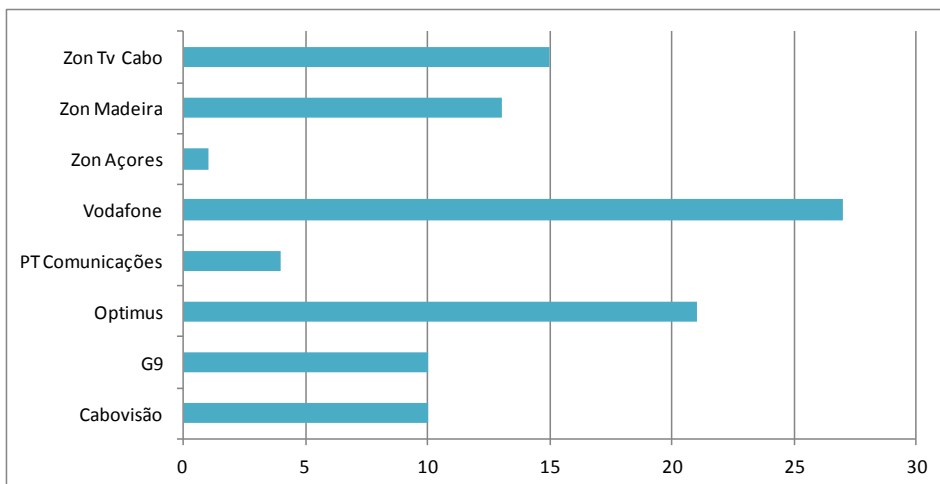
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Nota 2: De 1 de janeiro a 30 de junho os objetivos de desempenho fixados pela Optimus foram: (i) 26 dias de calendário para as ligações que envolvem o fornecimento da ligação à rede + ativação do serviço; (ii) 1 dia de calendário para as ligações que apenas envolvem a ativação do serviço.

Nota 3: A oferta disponibilizada pela TMN (Casa T Fixo) é suportada em meios radioelétricos pelo que o correspondente fornecimento de ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço. A Optimus e a Vodafone dispõem para além das ofertas tradicionais (que envolvem a ligação à rede + ativação do serviço) de uma oferta suportada em meios radioelétricos (Optimus Home e Vodafone Telefone Fixo, respetivamente).

Nota 4: Para as ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço, foram reportados para o 3T12 alguns tempos inferiores a um dia: (i) TMN: processo que decorre em minutos; (ii) Vodafone: ativação imediata; (iii) Zon Madeira: valor objetivo e nível de desempenho-0,5.

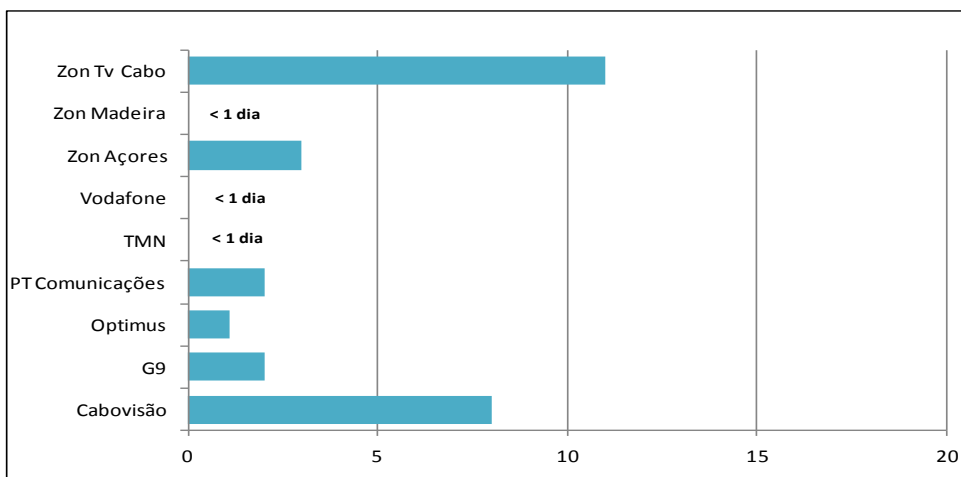
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço –3T12



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Gráfico 2: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T12



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Para as ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço, foram reportados para o 3T12 alguns tempos inferiores a um dia: (i) TMN: processo que decorre em minutos; (ii) Vodafone: ativação imediata; (iii) Zon Madeira: valor objetivo e nível de desempenho-0,5.

Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

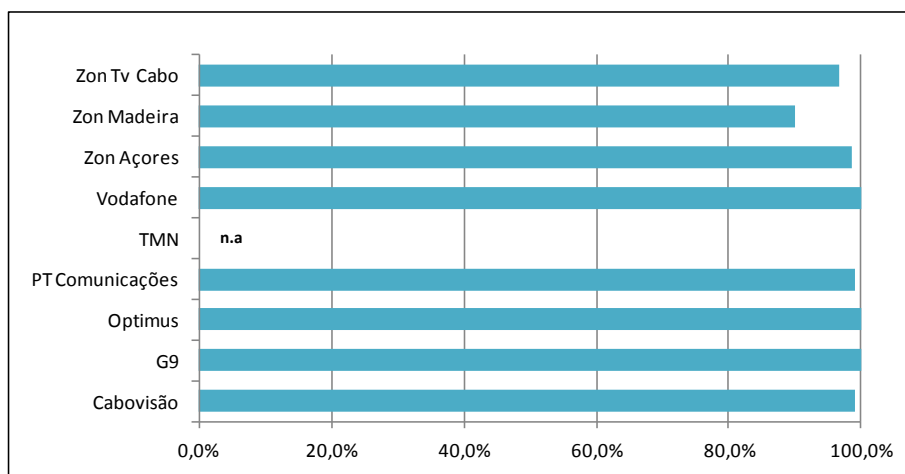
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	98,8%	99,0%	99,0%		95%
G9	100%	100%	100%		99%
Optimus	100%	100%	100%		100%
PTC	98,0%	99,0%	99,0%		90%
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a
Vodafone	100%	100%	100%		100%
ZON Açores	98,5%	98,5%	98,7%		90%
ZON Madeira	90,0%	90,0%	90,0%		90%
ZON TV Cabo	95,0%	96,6%	96,7%		90%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A oferta disponibilizada pela TMN não envolve a ligação à rede

Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 3T12



Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A oferta disponibilizada pela TMN não envolve a ligação à rede.

2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial)

Este parâmetro mede o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis⁹ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	0,01	0,01	0,010		0,050
G9	0	0	0,010		0,050
Optimus	0,002	0,001	0,005		0,060
PTC	0,034	0,035	0,032		0,230
TMN	0,004	0,004	0,010		0,060
Vodafone	0,024	0,017	0,014		0,080
ZON Açores	0,140	0,150	0,130		0,300
ZON Madeira	0,080	0,070	0,070		0,150
ZON TV Cabo	0,092	0,087	0,084		0,150

Unidade: Número de avarias

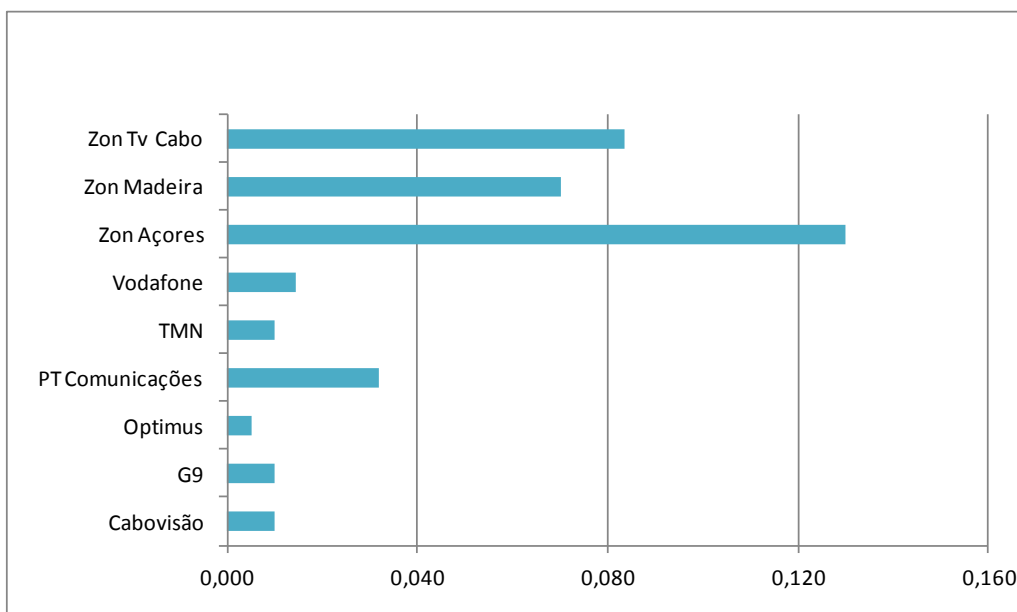
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: O “parque médio de acessos” no período de referência inclui todo o tipo de acessos diretos disponibilizados pela empresa prestadora ao segmento de mercado residencial, designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infraestruturas envolvidos (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

Nota 2: De 1 de janeiro a 30 de junho o objetivo de desempenho fixado pela Optimus foi de 0,015 avarias por parque médio de acessos

⁹ Devem ser excluídas do cálculo do parâmetro as participações de avarias referentes, nomeadamente, a: (i) chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T12



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: O “parque médio de acessos” no período de referência inclui todo o tipo de acessos diretos disponibilizados pela empresa prestadora ao segmento de mercado residencial, designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infraestruturas envolvidos (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial)

Este parâmetro destina-se a medir o tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede da empresa prestadora (ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro) é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.

Nas tabelas 4 e 5 apresentam-se os valores referentes aos indicadores:

- Tempo de reparação das avarias que correspondente ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
- Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo definido por cada empresa para o percentil 95 das reparações mais rápidas.

Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	72h	72h	72h		120h
G9	n.a	n.a	47h		240h
Optimus	231h	139h	120h		120h
PTC	79h	68h	55h		175h
TMN	147h	102h	163h		120h
Vodafone	217h	220h	172h		72h
ZON Açores	14h	14h	14h		120h
ZON Madeira	26h	26h	26h		48h
ZON TV Cabo	113h	122h	92h		168h

Unidade: Horas consecutivas

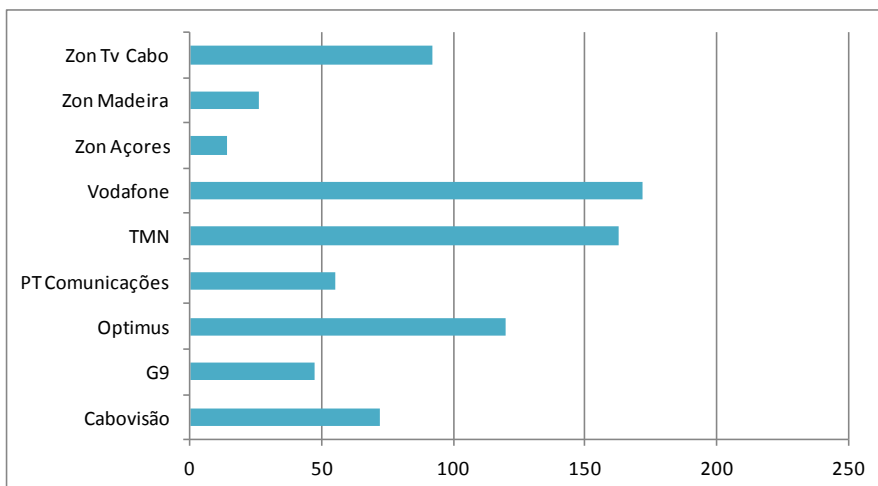
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Nota 2: O valor reportado pela Vodafone foi arredondado para baixo, até à hora certa mais próxima.

Nota 3: A G9 não registou avarias no 1T12 e 2T12

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T12



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: O valor reportado pela Vodafone foi arredondado para baixo, até à hora certa mais próxima.

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas

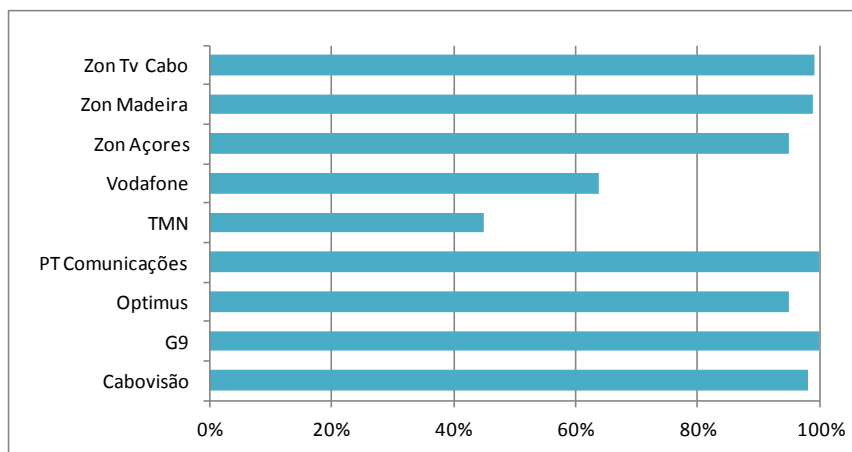
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T12	2T12	3T12	4T12
Cabovisão	94,5%	97,5%	98,1%	
G9	n.a	n.a	100%	
Optimus	88,0%	94,0%	95,0%	
PTC	99,43%	100%	100%	
TMN	73,0%	91,0%	45%	
Vodafone	73,4%	63,5%	63,8%	
ZON Açores	95,0%	95,0%	95,1%	
ZON Madeira	99,2%	99,0%	99,0%	
ZON TV Cabo	97,7%	97,8%	99,1%	

Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A G9 não registou avarias no 1T12 e 2T12.

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 2T12



Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

3. Qualidade de serviço relativa a ofertas *standardizadas*¹⁰ de STF destinadas a clientes não residenciais¹¹

3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial)

Este parâmetro mede o tempo, em dias de calendário, que decorre desde o momento em que é efetuado por um cliente, junto de uma empresa prestadora, um pedido válido de fornecimento de uma ligação para acesso à rede telefónica pública em local fixo, até ao momento em que o cliente pode efetivamente utilizar o serviço telefónico acessível ao público em local fixo, independentemente da tecnologia de suporte, disponibilizado pela mesma empresa prestadora.

Nas Tabelas 6 e 7 apresentam-se os valores para os seguintes indicadores:

- “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95¹² das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço”;
- “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação ao serviço”;
- “Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente¹³.”

¹⁰ Devem ser consideradas ofertas *standardizadas* aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respectivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

¹¹ Deve ser considerado cliente não residencial aquele que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes com NIF não iniciado por 1 ou 2 são empresariais). O ICP-ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

¹² O conceito de percentil 95 é objeto de clarificação no Anexo B deste relatório. A informação divulgada para o PQS1 não esgota a totalidade dos indicadores definidos no RQS no âmbito daquele parâmetro (são ainda definidos indicadores para o percentil 99 das instalações mais rápidas).

¹³ Entende-se como data acordada com o cliente: (i) toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora; (ii) qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

Tabela 6: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço					Apenas ativação do serviço				
	Níveis de desempenho				Objetivos 2012	Níveis de desempenho				Objetivos 2012
	1T12	2T12	3T12	4T12		1T12	2T12	3T12	4T12	
Cabovisão	10	10	12		15	14	9	9		15
G9	19	18	25		60	2	3	2		2
Optimus	42	33	28		40	n.a	n.a	n.a		n.a
PTC	10	9	10		15	8	6	5		15
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a	<1	<1	<1		<1
Vodafone	49	39	95		35	n.a	n.a	n.a		n.a
ZON Açores	n.a	n.a	n.a		20	2	1	n.a		30
ZON Madeira	26	17	19		27	<1	<1	<1		<1
ZON TV Cabo	21	18	16		30	22	13	14		20

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Nota 2: De 1 de janeiro a 30 de junho o objetivo de desempenho fixado pela Optimus, para as ligações que envolvem o fornecimento da ligação á rede + ativação do serviço, foi de 32 dias de calendário.

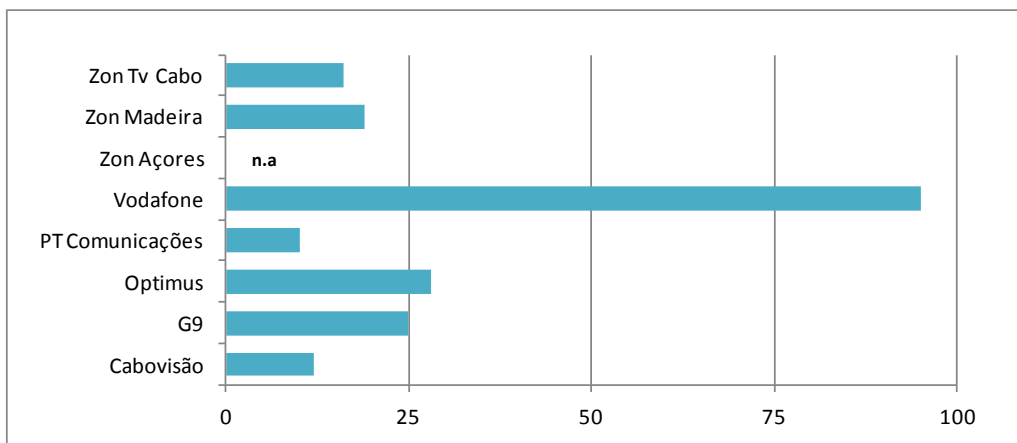
Nota 3: A oferta disponibilizada pela TMN é suportada em meios radioelétricos pelo que o correspondente fornecimento de ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço.

Nota 4: A Zon Açores não forneceu nenhum tipo de ligação no 3T12.

Nota 5: A Optimus e Vodafone não disponibilizam para o mercado não residencial ofertas *standardizadas* que apenas envolvam a ativação do STF.

Nota 6: Para as ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço, foram reportados para 3T12 alguns tempos inferiores a um dia: (i) TMN: processo que decorre em minutos; (ii) Zon Madeira: valor objetivo e nível de desempenho-0,5.

Gráfico 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: 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 – 3T12

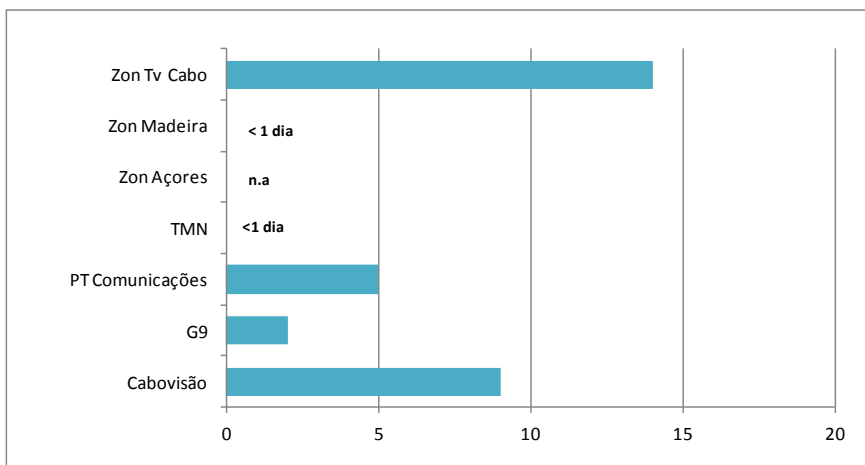


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A Zon Açores não forneceu nenhuma ligação que tenha envolvido a ligação à rede + ativação do serviço.

Gráfico 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T12



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A Zon Açores não forneceu nenhuma ligação que tenha envolvido apenas a ativação do serviço.

Nota 2: Para as ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço, foram reportados para 3T12 alguns tempos inferiores a um dia: (i) TMN: processo que decorre em minutos; (ii) Zon Madeira: valor objetivo e nível de desempenho-0,5.

Tabela 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	98,6%	98,9%	99,0%		95%
G9	99%	100%	100%		99%
Optimus	100%	100%	100%		90%
PTC	98,0%	98,0%	98,0%		85%
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a
Vodafone	75,0%	72,5%	93,0%		95%
ZON Açores	99,3%	96,6%	n.a		90%
ZON Madeira	90,0%	90,0%	90,0%		90%
ZON TV Cabo	93,2%	93,2%	94,4%		90%

Unidade: %

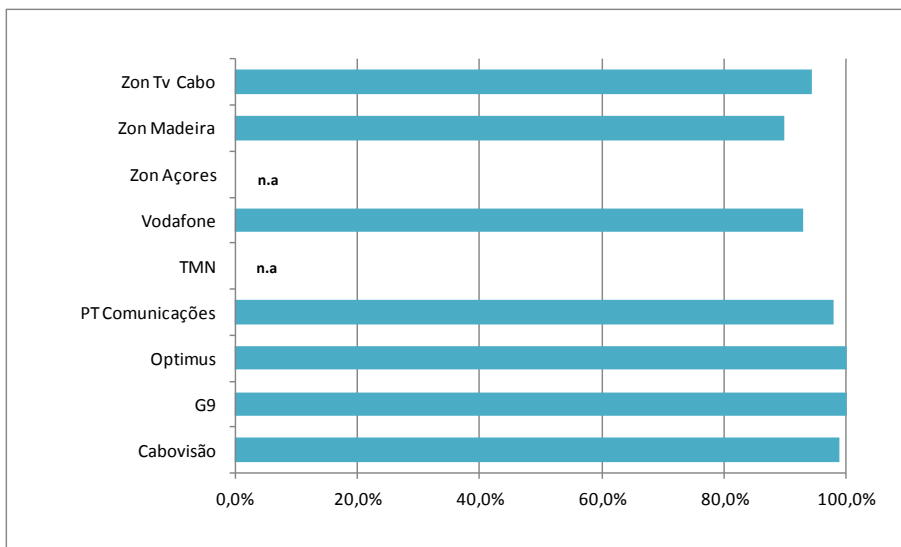
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Nota 2: De 1 de janeiro a 30 de junho o objetivo de desempenho fixado pela Optimus foi de 100% de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada.

Nota 3: A oferta disponibilizada pela TMN não envolve a ligação à rede.

Gráfico 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T12



Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A oferta disponibilizada pela TMN não envolve a ligação à rede.

3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial)

Este parâmetro mede o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis¹⁴ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

¹⁴ Devem ser excluídas do cálculo do parâmetro as participações de avarias referentes, nomeadamente, a: (i) chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

Tabela 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	0,01	0,01	0,01		0,05
G9	0,02	0,02	0,05		0,05
Optimus	0,04	0,03	0,04		0,06
PTC	0,03	0,03	0,03		0,18
TMN	0,02	0,02	0,04		0,06
Vodafone	0,02	0,02	0,01		0,08
ZON Açores	0,36	0,34	0,35		0,30
ZON Madeira	0,06	0,04	0,05		0,15
ZON TV Cabo	0,10	0,09	0,10		0,15

Unidade: Número de avarias

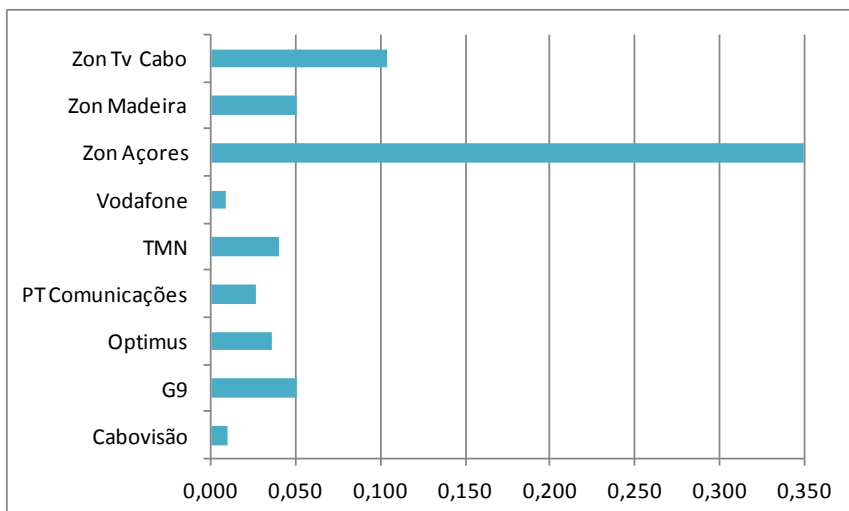
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Nota 2: De 1 de janeiro a 30 de junho o objetivo de desempenho fixado pela Optimus foi de 0,02 avarias por parque médio de acessos.

Nota 3: O “parque médio de acessos” no período referência inclui todo o tipo de acessos diretos disponibilizados pela empresa prestadora ao segmento de mercado não residencial designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infraestruturas envolvidos (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

Gráfico 10: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T12



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: O “parque médio de acessos” no período referência inclui todo o tipo de acessos diretos disponibilizados pela empresa prestadora ao segmento de mercado não residencial designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infraestruturas envolvidos (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial)

Este parâmetro destina-se a medir o tempo, em horas consecutivas, que decorre desde o momento em que uma avaria válida na rede da empresa prestadora (ou em qualquer outra rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis para cálculo do parâmetro) é participada aos serviços da empresa prestadora até ao restabelecimento completo do serviço.

Nas tabelas 9 e 10 apresentam-se os valores referentes aos seguintes indicadores:

- Tempo de reparação das avarias que correspondente ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
- Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo definido por cada empresa para o percentil 95 das reparações mais rápidas.

Tabela 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas

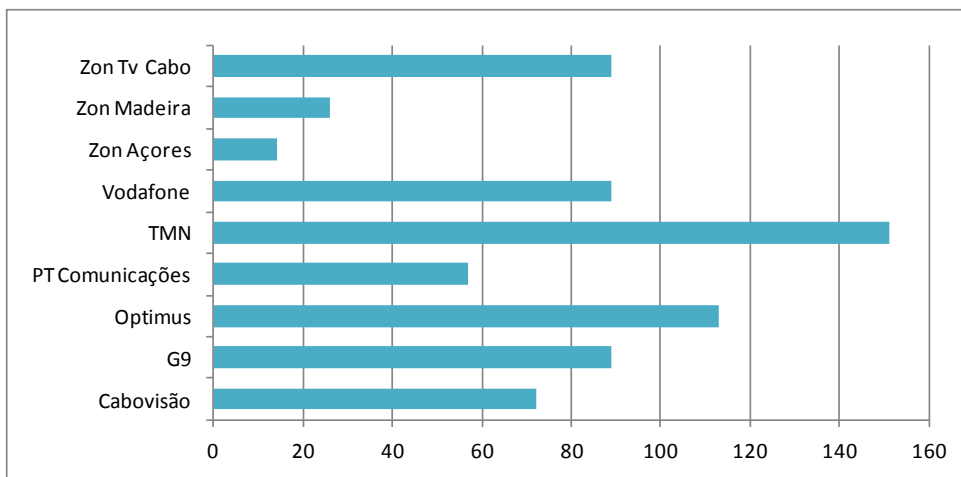
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T12	2T12	3T12	4T12	2012
Cabovisão	72h	72h	72h		120h
G9	118h	13h	89h		240h
Optimus	219h	164h	113h		100h
PTC	78h	66h	57h		165h
TMN	97h	119h	151h		120h
Vodafone	101h	93h	89h		72h
ZON Açores	13h	14h	14h		120h
ZON Madeira	26h	39h	26h		48h
ZON TV Cabo	100h	120h	89h		168h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2012.

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T12



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores do STF

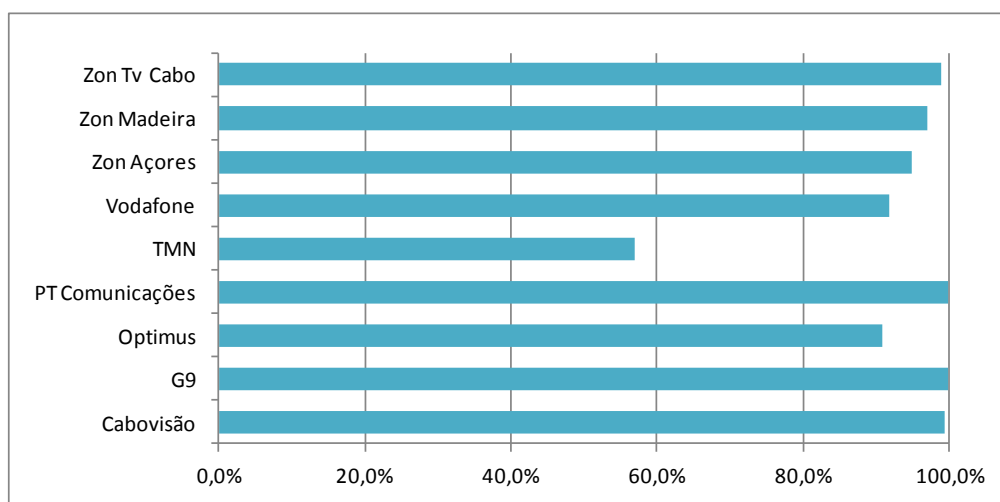
Tabela 10: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas

Empresas	Níveis de desempenho			
	1T12	2T12	3T12	4T12
Cabovisão	98,7%	98,7%	99,4%	
G9	100%	100%	100%	
Optimus	80,0%	82,0%	91,0%	
PTC	100%	100%	100%	
TMN	92,0%	90,0%	57,0%	
Vodafone	88,2%	91,6%	91,7%	
ZON Açores	95,7%	95,6%	95,0%	
ZON Madeira	98,7%	98,9%	97,0%	
ZON TV Cabo	98,1%	98,1%	99,1%	

Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

Gráfico 12: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas- 3T12



Unidade: %

Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas
Cabovisão	http://www.cabovisao.pt/institucional/qualidade
G9	http://www.g9telecom.pt/indicadoresqualidade.php
PTC	http://casa.telecom.pt/PTResidencial2/Tabs/Sobre_PTComunicacoes/Quem_somos/Indicadores+de+Qualidade+de+Servi%C3%A7o/gstf.ht
Optimus	Optimus Home: http://www.optimus.pt/Main/SobreaOptimus/QualidadeServicoTelefonicoFixo/ Optimus Clix: http://fibra.clix.pt/home/qualidade-de-servico-telefonico-fixo.html
TMN	http://www.tmn.pt/portal/site/tmn/menuitem.0143d3546741f79ae8f48210751056a0/?vqnextoid=23b4635918351210VqnVCM1000005401650aRCRD ¹⁵
Vodafone	http://www.vodafone.pt/main/Particulares/tv-net-voz/voz-fixa/Tarifarios.htm ¹⁶
ZON Açores	http://www.zon.pt/telefone/Pages/qualidade-de-servico.aspx
ZON Madeira	http://www.zon.pt/telefone/Pages/qualidade-de-servico.aspx
ZON TV Cabo	http://www.zon.pt/telefone/Pages/qualidade-de-servico.aspx

¹⁵ Nota ICP-ANACOM: no link referido pelo prestador deverá aceder-se à área: *Fixo Casa T> Qualidade do Serviço Telefónico Fixo*

¹⁶ Nota ICP-ANACOM: no link referido pelo prestador deverá aceder-se à área: *Mais detalhes sobre a Vodafone Voz Fixo> Qualidade do Serviço Telefónico Fixo*

Anexo B

O PQS1 (demora no fornecimento de uma ligação inicial) e o PQS3 (tempo de reparação de avarias) são medidos para o percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

Por forma a esclarecer os utilizadores sobre este conceito tome-se o seguinte exemplo, para o PQS1 (os valores aqui utilizados são meramente hipotéticos):

Número de ligações iniciais efetuadas, por uma empresa, durante o ano 2012: 250 ligações.

Para cálculo do indicador medem-se os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efectuada. Com base nestas medições é produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que deverá ser ordenada por ordem ascendente. Por exemplo:

- tempo de fornecimento 1: 5 dias;
- tempo de fornecimento 2: 7 dias;
- tempo de fornecimento 3: 10 dias;
- (...);
- tempo de fornecimento 237: 17 dias;
- (...);
- tempo de fornecimento 250: 30 dias.

O percentil 95 das instalações mais rápidas corresponde ao tempo de fornecimento da ligação "n", em que "n" corresponde a 95% do número total de ligações iniciais efectuadas ($n = 250 \cdot 95\% = 237,5$) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo ($n = 237$).

À ligação 237 corresponde um tempo de fornecimento (17 dias).

O nível registado para o "PQS1 – Demora no fornecimento de uma ligação inicial para o percentil 95 das instalações mais rápidas" = 17 dias

O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador PQS3, considerando-se neste caso os tempos de reparação.