ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

3ºTRIMESTRE DE 2011

Índice

1. Introdução 5

2. Qualidade de serviço relativa às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais 7

2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (segmento residencial) 7

2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial).....12

2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial) 14

3. Qualidade de serviço relativa a ofertas *standardizadas* de STF destinadas a clientes não residenciais 19

3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial).....19

3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial).....24

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial) 26

Índice de tabelas

Tabela 1: Segmento residencial - Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas 8

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 13

Tabela 4: Segmento residencial - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....15

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....17

Tabela 6: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas.....20

Tabela 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.....23

Tabela 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Número de avarias/parque médio de acessos.....25

Tabela 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....27

Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....29

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 9

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 10

Gráfico 3: Segmento residencial - Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente 12

Gráfico 4: Segmento residencial - Número de avarias/parque médio de acessos.....14

Gráfico 5: Segmento residencial - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....16

Gráfico 6: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objectivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....18

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.....21

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.....22

Gráfico 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.....24

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Número de avarias/parque médio de acessos.....26

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....28

Gráfico 12: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....30

1. Introdução

O ICP-ANACOM, ao abrigo da alínea e) do nº1 do artigo 109º da Lei nº5/2004, de 10 de Fevereiro, na redação que lhe foi conferida pela 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 Agosto[1] – 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 2011 (3T11);
- os objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo do ano de 2011;

Sem prejuízo da informação divulgada pelo ICP-ANACOM no presente relatório, as empresas prestadoras devem também, de acordo com o estabelecido no artigo 7º do RQS, disponibilizar, nos seus próprios *sites* e pontos de venda, a seguinte informação aos utilizadores finais:

- os níveis de qualidade de serviço anuais da empresa, apurados para 2010 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes no ano de 2011.

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

[1] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509

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);
- MOBIZAPP - Comunicações Electrónicas, S.A. (Mobizapp)[2];
- OPTIMUS – Comunicações, S.A. (Optimus);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)
- PT Comunicações, S. A. (PTC);
- PT Prime - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S. A. (PT Prime);
- Refer Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A. (Refer Telecom);
- 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:

- 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.

[2] A empresa Mobizapp cessou a sua oferta comercial de STF suportada em meios radioelétricos (Telefixo) a 30 de Setembro de 2011. Não obstante o presente relatório apresenta ainda a informação sobre qualidade de serviço reportada pelo referido operador à ANACOM.

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

(i) às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais (capítulo 2);
(ii) às ofertas *standardizadas* destinadas a clientes não residenciais (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do corrente ano, o presente relatório inclui igualmente a informação relativa aos 1º e 2ºtrimestres de 2011. Os valores respeitantes àqueles trimestres são, em alguns casos, distintos dos apresentados no relatório anterior, o que se deve a correções entretanto reportadas por algumas empresas.

2. Qualidade de serviço relativa às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais[3]

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:

- "Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95[4] 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";

[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] 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).

- "Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente[5]."

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	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	6	7	5		14	n.a	n.a	n.a		n.a
Cabovisão	9	9	10		15	6	7	8		15
G9	10	12	7		60	2	2	1		2
Mobizapp	n.a	n.a	n.a		n.a	<1	<1	<1		10
Optimus	28	22	23		30	1	1	2		<1
PTC	7	6	6		15	8	5	5		15
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a	<1	<1	<1		<1
Vodafone	26	32	32		35	<1	<1	<1		<1
ZON Açores	3	3	3		20	6	5	4		30
ZON Madeira	21	23	26		27	<1	<1	<1		<1
ZON TV Cabo	25	23	16		30	23	22	15		20

Unidade: Dias de calendário

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

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

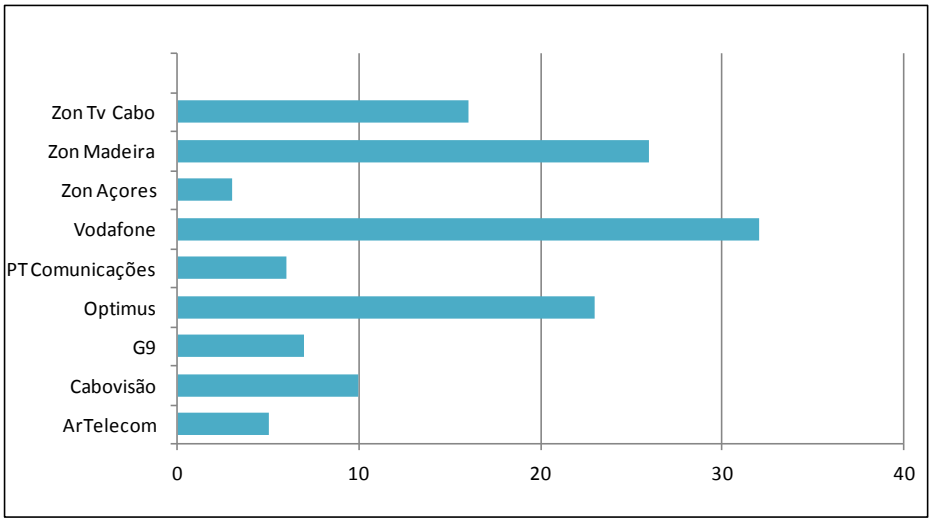
Nota 2: Nas ofertas disponibilizadas pela AR Telecom o fornecimento de ligação inicial envolve sempre a ligação à rede e a ativação do serviço (oferta baseada em pacotes).

[5]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.

Nota 3: Todas as ofertas disponibilizadas pela Mobizapp e TMN são suportadas em meios radioelétricos (Telefixo e Casa T Fixo, respetivamente) 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 (ex: Optimus Home e Vodafone Telefone Fixo, respetivamente). A ZON TV Cabo disponibiliza igualmente, a par de ofertas de STF suportadas na rede de cabo, uma oferta suportada em rede GSM (todas as ofertas de STF da empresa integram pacotes de serviços).

Nota 4: Nas ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço e que registaram tempos inferiores a um dia algumas empresas especificaram o seguinte: Optimus - valor objetivo: 0,5 (ii) TMN: processo que decorre em minutos; (iii) Vodafone: ativação imediata; (iv) Zon Madeira – valor objetivo: 0,5/nível de desempenho: 0,2.

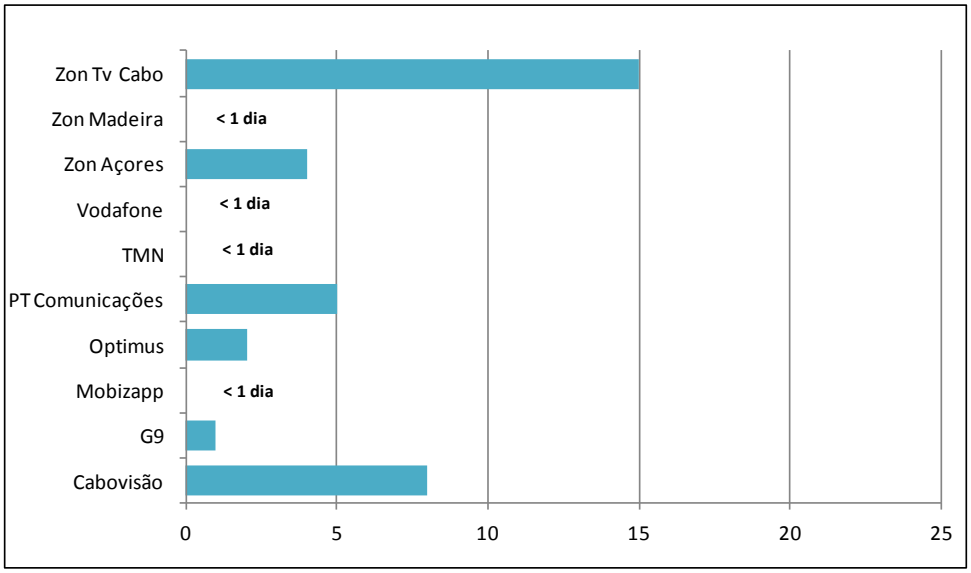
Gráfico 1: <u>Segmento residencial</u> - Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

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

Gráfico 2: <u>Segmento residencial</u> - Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço



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 e que registaram tempos inferiores a um dia algumas empresas especificaram o seguinte: Optimus - valor objetivo: 0,5 (ii) TMN: processo que decorre em minutos; (iii) Vodafone: ativação imediata; (iv) Zon Madeira – valor objetivo: 0,5/nível de desempenho: 0,2

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

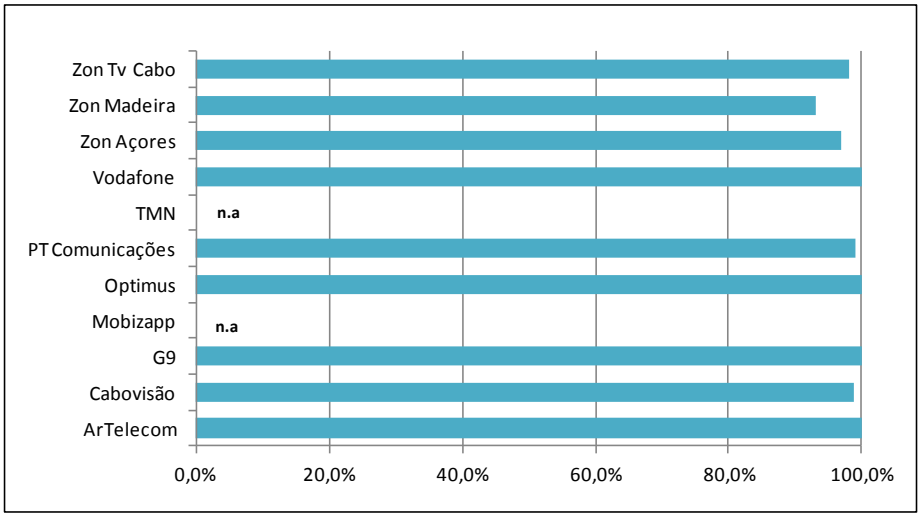
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2011
	1T11	2T11	3T11	4T11	
AR Telecom	100%	100%	100%		95%
Cabovisão	99,1%	98,9%	98,9%		95%
G9	100%	100%	100%		99%
Mobizapp	n.a	n.a	n.a		100%
Optimus	100%	100%	100%		100%
PTC	97,0%	98,0%	99,0%		90%
TMN	n.a	n.a	n.a		n.a
Vodafone	100%	100%	100%		100%
ZON Açores	94,1%	97,4%	96,9%		90%
ZON Madeira	93,0%	93,0%	93,0%		90%
ZON TV Cabo	97,4%	98,0%	98,1%		90%

Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp e a TMN não forneceram acessos com data acordada.

Gráfico 3: <u>Segmento residencial</u> - Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente



Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp e a TMN não forneceram acessos com data acordada.

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 elegíveis[6] para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

[6] 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 privativas 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 3: Segmento residencial - Número de avarias/parque médio de acessos

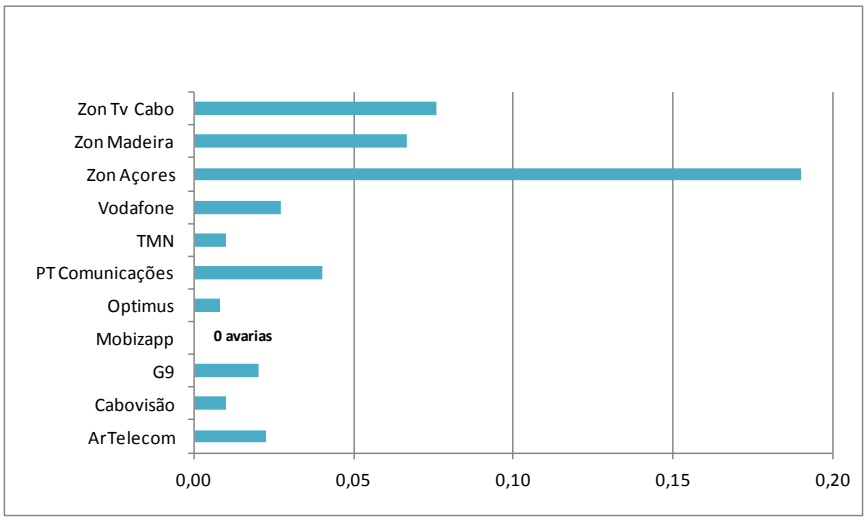
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	0,02	0,02	0,02		0,04
Cabovisão	0,01	0,01	0,01		0,05
G9	0,01	0	0,02		0,05
Mobizapp	0,02	0,02	0		0,04
Optimus	0,01	0,01	0,01		0,02
PTC	0,05	0,05	0,04		0,23
TMN	0,01	0,02	0,01		0,06
Vodafone	0,03	0,02	0,03		0,08
ZON Açores	0,18	0,14	0,19		0,30
ZON Madeira	0,06	0,06	0,07		0,15
ZON TV Cabo	0,09	0,07	0,08		0,15

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).

Gráfico 4: <u>Segmento residencial</u> - Número de avarias/parque médio de acessos



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 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 2011
	1T11	2T11	3T11	4T11	
AR Telecom	71h	87h	67h		120h
Cabovisão	96h	72h	72h		120h
G9	125h	n.a	5h		240h
Mobizapp	29h	27h	n.a		250h
Optimus	261h	272h	200h		120h
PTC	143h	145h	129h		175h
TMN	286h	163h	190h		120h
Vodafone	149h	288h	216h		45h
ZON Açores	38h	37h	35h		120h
ZON Madeira	52h	52h	52h		48h
ZON TV Cabo	80h	68h	58h		168h

Unidade: Horas consecutivas

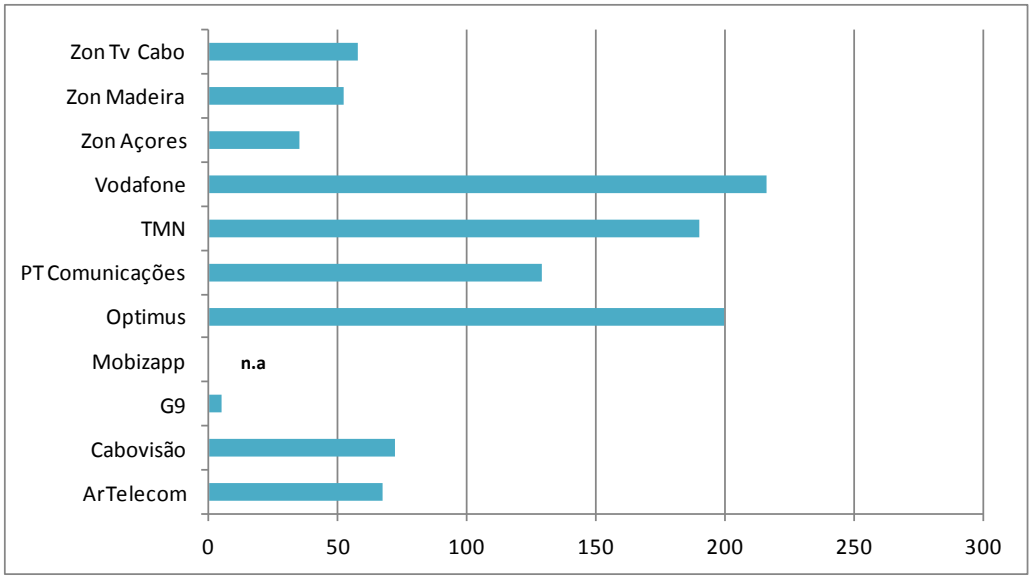
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

Nota 2: Os valores reportados pela AR Telecom e Vodafone foram arredondados para baixo, até à hora certa mais próxima.

Nota 3: A Mobizapp não registou avarias no 3T11.

Gráfico 5: <u>Segmento residencial</u> - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas



Unidade: Horas consecutivas

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

Nota 1: Os valores reportados pela AR Telecom e Vodafone foram arredondados para baixo, até à hora certa mais próxima.

Nota 2: A Mobizapp não registou avarias no 3T11.

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

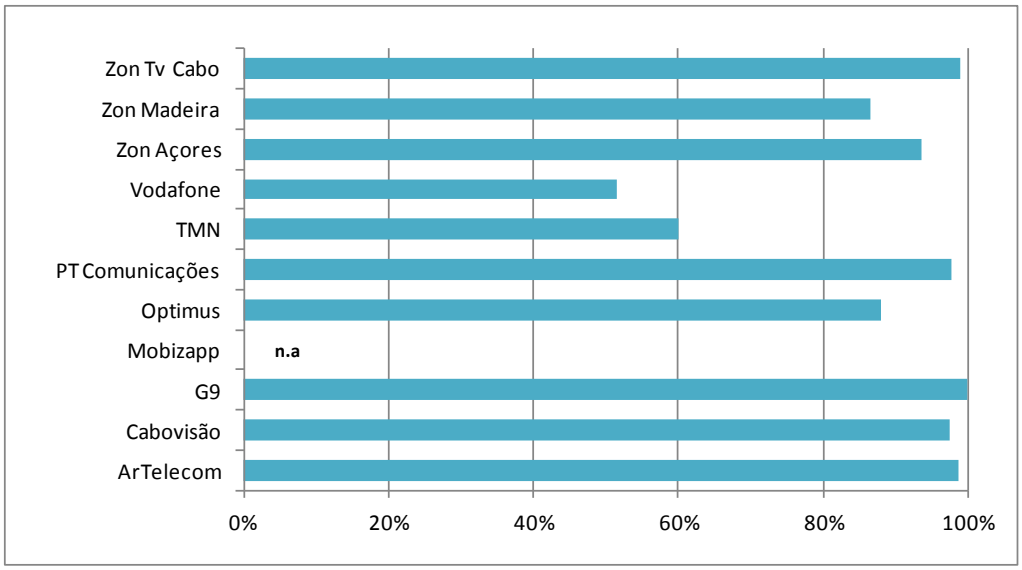
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T11	2T11	3T11	4T11
AR Telecom	98,9%	98,5%	98,7%	
Cabovisão	94,5%	96,5%	97,6%	
G9	100%	n.a	100%	
Mobizapp	100%	100%	n.a	
Optimus	78,0%	82,0%	88,0%	
PTC	97,0%	96,9%	97,7%	
TMN	71,0%	79,0%	60,0%	
Vodafone	71,2%	47,6%	51,4%	
ZON Açores	99,8%	95,2%	93,5%	
ZON Madeira	93,5%	86,1%	86,6%	
ZON TV Cabo	98,5%	98,9%	98,9%	

Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp não registou avarias no 3T11.

Gráfico 6: <u>Segmento residencial</u> - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas



Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp não registou avarias no 3T11.

3. Qualidade de serviço relativa a ofertas *standardizadas*[7] de STF destinadas a clientes não residenciais[8]

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 95[9] 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 cliente[10]."

[7] 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.

[8] 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.

[9] 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).

[10] 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	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	2	2	n.a		15	n.a	n.a	n.a		n.a
Cabovisão	11	10	11		15	9	11	12		15
Colt	84	83	83		84	25	25	23		30
G9	14	16	14		60	2	2	2		2
Mobizapp	n.a	n.a	n.a		n.a	<1	<1	<1		10
Optimus	32	40	48		30	n.a	n.a	n.a		n.a
PTC	12	13	13		15	17	7	8		15
PT Prime	182	272	126		72	169	488	n.a		60
ReferTelecom	12	n.a	n.a		21	n.a	n.a	n.a		n.a
Vodafone	28	40	57		35	n.a	n.a	n.a		n.a
ZON Açores	n.a	n.a	1		20	2	3	1		30
ZON Madeira	21	28	28		27	<1	<1	<1		<1
ZON TV Cabo	28	28	21		30	24	28	16		20

Unidade: Dias de calendário

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

Nota1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

Nota 2: A oferta disponibilizada pela Mobizapp é sempre suportada em meios radioelétricos (Telefixo) pelo que o correspondente fornecimento de ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço.

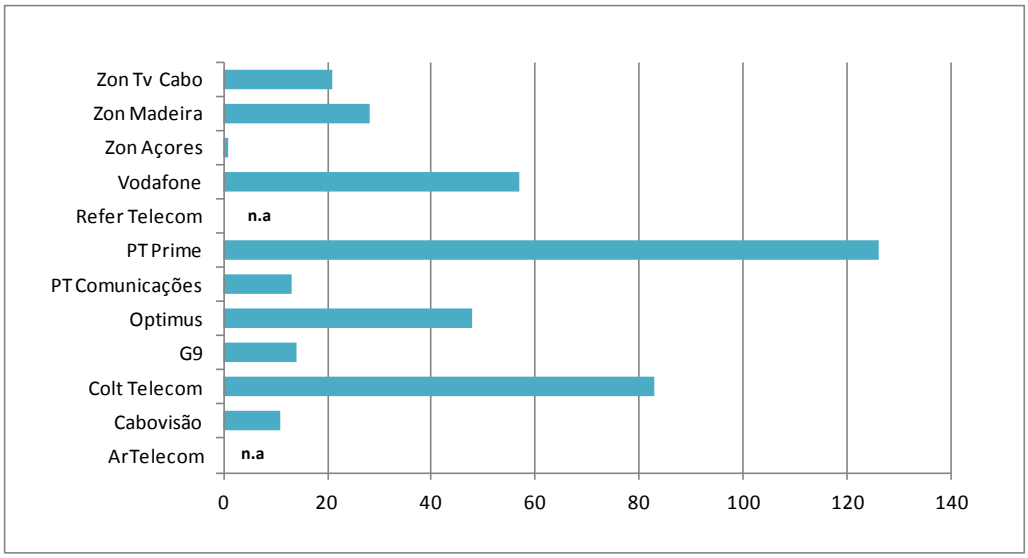
Nota 3:A Ar Telecom e a Refer Telecom não forneceram ligações que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço, no 3T11.

Nota 4: A PT Prime não forneceu ligações que envolvam apenas à ativação do serviço no 3T11.

Nota 5: As empresas Ar Telecom, Optimus, Refer Telecom, 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 e que registaram tempos inferiores a um dia a Zon Madeira especificou - valor objectivo:0,5/nível de desempenho:0,2.

Gráfico 7: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - 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

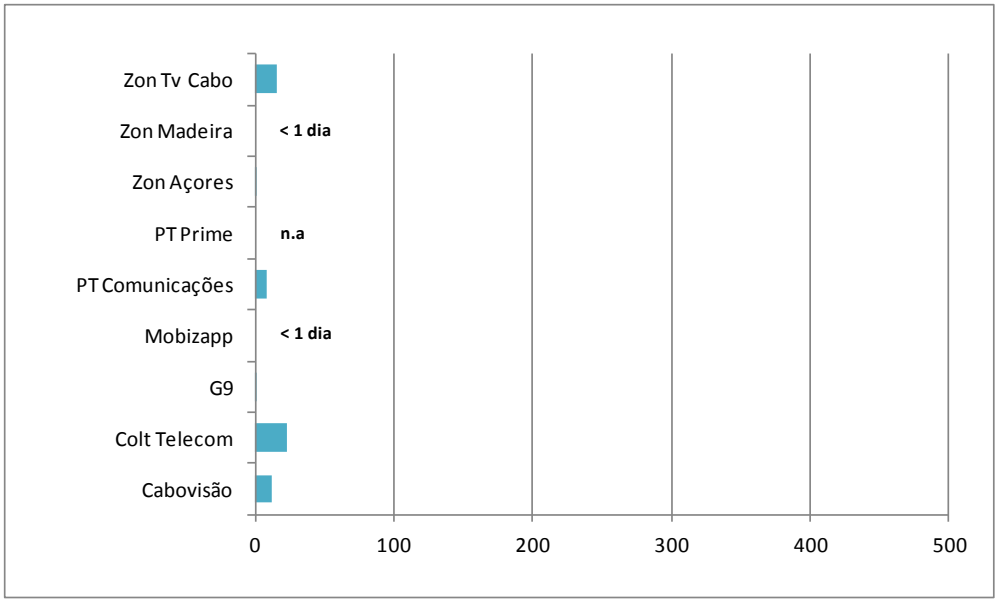


Unidade: Dias de calendário

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

Nota 1:A Ar Telecom e a Refer Telecom não forneceram ligações que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço, no 3T11.

Gráfico 8: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

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

Nota 1: A PT Prime não forneceu ligações que envolvam apenas à ativação do serviço no 3T11.

Nota 2: Para as ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço e que registaram tempos inferiores a um dia a Zon Madeira especificou - valor objetivo: 0,5/nível de desempenho: 0,2

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

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	100%	100%	n.a		95%
Cabovisão	99,7%	99,2%	99,1%		95%
Colt Telecom	100%	100%	100%		100%
G9	98,0%	100%	100%		99%
Mobizapp	n.a	n.a	n.a		100%
Optimus	100%	100%	100%		100%
PTC	97,0%	97,0%	98,0%		85%
PT Prime	69,7%	44,8%	70,0%		80%
Refer Telecom	100%	100%	n.a		98%
Vodafone	96,0%	100%	65,2%		95%
ZON Açores	90,0%	98,7%	83,5%		90%
ZON Madeira	97,0%	97,0%	97,0%		90%
ZON TV Cabo	95,1%	95,4%	96,4%		90%

Unidade: %

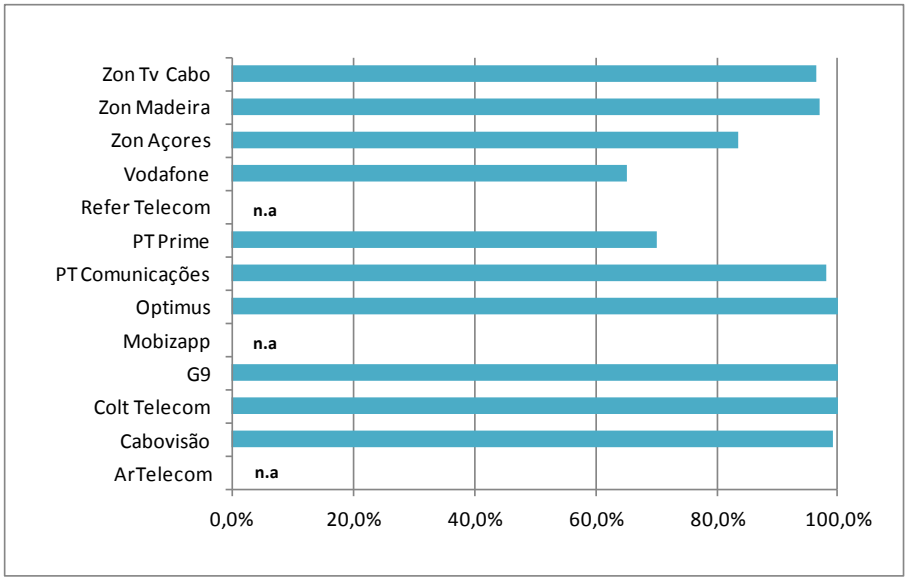
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

Nota 2: A Mobizapp não forneceu acessos com data acordada.

Nota 3:A Ar Telecom e a Refer Telecom não forneceram ligações no 3T11.

Gráfico 9: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente



Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp não forneceu acessos com data acordada.

Nota 2:A Ar Telecom e a Refer Telecom não forneceram ligações no 3T11.

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 elegíveis[11] para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

[11] 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 privativas 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
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	0,04	0,03	0,04		0,04
Cabovisão	0,01	0,01	0,01		0,05
Colt Telecom	0,005	0,002	0,009		0,04
G9	0,01	0,01	0,05		0,05
Mobizapp	0	0	0		0,04
Optimus	0,04	0,03	0,04		0,02
PTC	0,04	0,04	0,03		0,18
PT Prime	0,13	0,12	0,14		0,70
Refer Telecom	0,01	0,003	0,001		0,01
Vodafone	0,02	0,01	0,01		0,08
ZON Açores	0,55	0,21	0,44		0,30
ZON Madeira	0,07	0,09	0,06		0,12
ZON TV Cabo	0,10	0,09	0,09		0,15

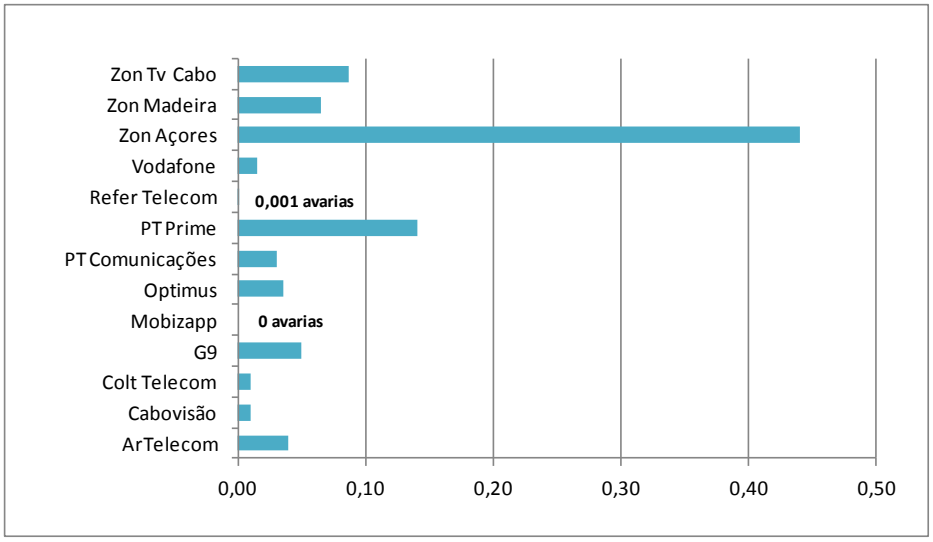
Unidade: Número de avarias

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

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

Nota 2: 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: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - Número de avarias/parque médio de acessos



Unidade: Número

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 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
	1T11	2T11	3T11	4T11	2011
AR Telecom	74h	27h	45h		**130h**
Cabovisão	72h	72h	48h		**120h**
Colt Telecom	2h	2h	2h		**2h**
G9	13h	16h	21h		**240h**
Mobizapp	n.a	n.a	n.a		**250h**
Optimus	289h	283h	261h		**96h**
PTC	151h	153h	139h		**165h**
PT Prime	12h	20h	34h		**48h**
Refer Telecom	13h	4h	1h		**72h**
Vodafone	92h	118h	97h		**45h**
ZON Açores	18h	30h	24h		**120h**
ZON Madeira	39h	52h	52h		**48h**
ZON TV Cabo	82h	74h	71h		**168h**

Unidade: Horas consecutivas

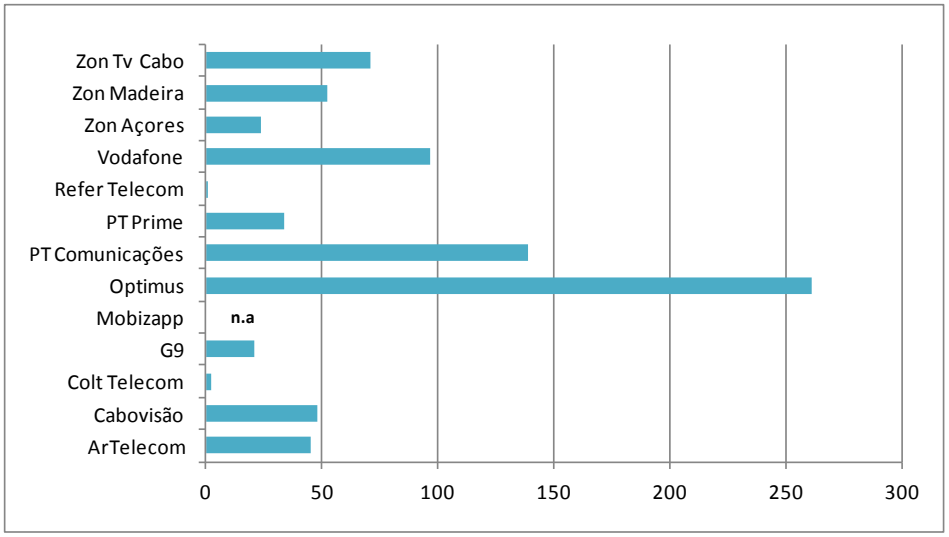
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as situações em que os níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que as empresas se propuseram em 2011.

Nota 2: Os valores reportados pela AR Telecom, PT Prime e Vodafone foram arredondados para baixo até à hora certa mais próxima.

Nota 4: A Mobizapp não registou avarias.

Gráfico 11: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas



Unidade: Horas consecutivas

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

Nota 1: Os valores reportados pela AR Telecom, PT Prime e Vodafone foram arredondados para baixo até à hora certa mais próxima.

Nota 2: A Mobizapp não registou avarias.

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

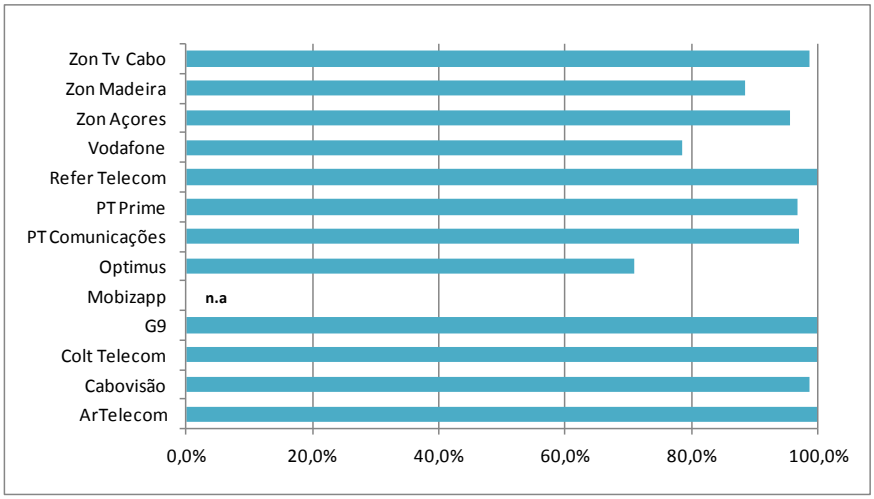
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T11	2T11	3T11	4T11
AR Telecom	95,7%	100%	100%	
Cabovisão	97,7%	97,1%	98,6%	
Colt Telecom	100%	100%	100%	
G9	100%	100%	100%	
Mobizapp	n.a	n.a	n.a	
Optimus	68,0%	70,0%	71,0%	
PTC	95,5%	95,5%	97,0%	
PT Prime	96,0%	99,0%	96,9%	
Refer Telecom	100%	100%	100%	
Vodafone	74,5%	81,4%	78,5%	
ZON Açores	100%	97,4%	95,6%	
ZON Madeira	96,1%	92,3%	88,6%	
ZON TV Cabo	98,4%	98,4%	98,8%	

Unidade: % / horas consecutivas

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

Nota 1: A Mobizapp não registou avarias.

Gráfico 12: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u> - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas



Unidade: %

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

Nota 1: A Mobizapp não registou avarias.

Anexo A

Empresas	*Links* de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos *sites* das empresas
AR Telecom	http://www.artelecom.pt/index.php?p=260
Cabovisão	http://www.cabovisao.pt/institucional/qualidade
Colt Telecom	http://www.colt.net/pt/pt/qualidade-de-servico/qualidade-do-servico-telefonico-fixo-pt.htm
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/qstf.ht.
PT Prime	http://www.ptempresas.pt/ServicosESolucoes/informacao_conhecimento/Pages/Qualidade_SFT_PTPrime.aspx
Mobizapp	http://www.zapp.pt/downloads/qualidade_servico
Refer Telecom	http://www.refertelecom.pt/qualidade
Optimus	http://www.optimus.pt/Main/SobreaOptimus/QualidadeServicoTelefonicoFixo/
TMN	http://www.tmn.pt/portal/site/tmn/menuitem.0143d3546741f79ae8f48210751056a0/?vgnextoid=078dbf2a0e65e010VgnVCM1000005401650aRCRD
Vodafone	http://www.vodafone.pt/main/Particulares/tv-net-voz/popup-qualidade-servico-telefonico-fixo.htm
ZON Açores	http://www.zon-acores.pt/node/541.
ZON Madeira	http://www.zonmadeira.pt/index.php?option=com_phonequality&task=display&catid=171
ZON TV Cabo	http://www.zon.pt/Telefone/DetalheTel.aspx?detail=XzU3CF

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 2011: 250 ligações.

Para cálculo do indicador medem-se os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efetuada. 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 efetuadas (n= 250*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.

Para encontrar este ficheiro no site www.anacom.pt siga este caminho ou cole a URL (link) abaixo no campo address do seu navegador (browser), e pesquise por "relatorio_QSTF_3trimestre2011.pdf"

Página Inicial >

Url: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=2

Publicação: 14.12.2011
Autor: ANACOM

© ANACOM 2013