

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO
SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO
NO ANO 2014
E OS OBJETIVOS DE DESEMPENHO PARA 2015**

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
2.4. Objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo dos anos de 2014 e 2015 – segmento residencial.....	17
3. Qualidade de serviço relativa a ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais	18
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial).....	18
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
3.4. Objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo dos anos de 2014 e 2015 – segmento não residencial.....	28

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.....	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.....	15
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas	19
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	26

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	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	10
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	11
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos	13
Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas	15
Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas	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	20
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	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	22
Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos	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	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	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 no 4º trimestre de 2014 (4T14);
- os níveis de desempenho anuais apurados para 2014;
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2014;
- os objetivos de desempenho propostos pelos prestadores para oferta aos clientes ao longo do ano de 2015

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 2014 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propõe oferecer aos seus clientes no ano de 2015.

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509#.VO4Lhiy4Jek>

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);
- Orange Business Portugal, S.A. (Orange);
- G9Telecom, S.A. (G9Telecom)²;
- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO)³;
- NOS Açores Comunicações, S.A. (NOS Açores)⁴;
- NOS Madeira Comunicações, S.A. (NOS Madeira)⁵;
- NOS Comunicações, S.A. (NOS)⁶;
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)
- PT Comunicações, S. A. (PTC)⁷;
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone);

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

A) Empresas que atualmente apenas dispõem de ofertas comerciais de STF não *standardizadas* dirigidas ao mercado não residencial, relativamente às quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS:

² A empresa G9 SA - Telecomunicações, S.A. alterou, em 31/07/2014, a sua designação social para G9Telecom, S.A.

³ A empresa TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S. A., alterou, em 27 de janeiro de 2014, a sua designação social para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A..

⁴ A empresa ZON TV Cabo Açoreana, S. A., alterou, em 24-06-2014, a sua designação social para NOS Açores Comunicações, S.A.

⁵ A empresa ZON TV Cabo Madeirense, S. A., alterou em 24-06-2014 a sua designação social para NOS Madeira, S.A.

⁶ Em 16-05-2014 ocorreu a fusão por incorporação da sociedade ZON TV Cabo Portugal, S.A. na sociedade OPTIMUS Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A

⁷ Em 29-12-2014 ocorreu a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), na empresa PT Comunicações, S.A. (PTC) tendo esta última adotado a designação social da primeira. No 4º trimestre de 2014 os níveis de qualidade de serviço foram ainda apurados separadamente pela PTC e a MEO.

- Ar Telecom;
- Colt Telecom;
- Refertelecom;
- Onitelecom.

B) Orange – 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.

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

- (i) às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais⁸ (capítulo 2);
- (ii) às ofertas *standardizadas* destinadas a clientes não residenciais¹⁰ (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do corrente ano, o presente relatório inclui igualmente informação relativa aos anteriores trimestres de 2014. Os valores respeitantes aos trimestres anteriores poderão, em alguns casos, ser distintos dos apresentados no relatório anterior, o que se deve a correções agora reportadas por algumas empresas.

⁸ 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.

⁹ 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.

¹⁰ 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 residenciais

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:

- (a) “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”;
- (b) “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação ao serviço”;
- (c) “Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.”

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

No que respeita ao indicador referido em (c) 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 2014	Níveis de desempenho					Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014		1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	11	12	11	12	13	15	7	13	8	7	9	15
G9Telecom	5	6	6	5	6	55	2	2	1	2	2	2
MEO	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	<1	<1	<1	<1	<1	<1
NOS Açores	5	7	6	5	6	10	5	6	5	6	6	10
NOS Madeira	6	9	9	8	8	20	1	1	1	1	1	1
NOS	12	12	13	13	12	20	8	7	6	6	7	15
PTC	9	7	6	7	7	14	4	4	4	4	4	10
Vodafone	18	18	14	15	17	28	<1	<1	<1	<1	<1	<1

Unidade: Dias de calendário

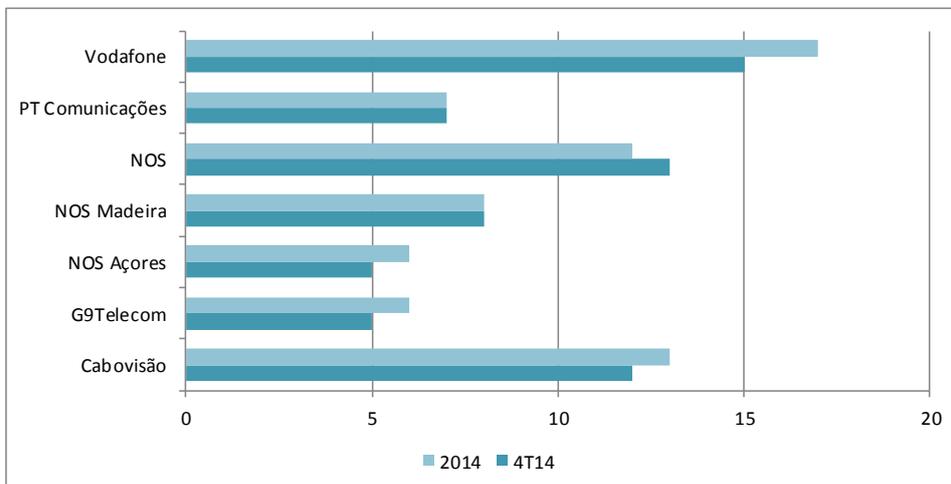
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A MEO e a Vodafone dispõem de uma oferta tipo *homezone*, em que o fornecimento de uma ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço.

Nota 2: A NOS para além de dispor de uma oferta tipo *homezone* dispõe de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 3: Para as ofertas tipo *homezone* foram reportados alguns tempos inferiores a um dia: (i) MEO: processo que decorre em minutos; (ii) Vodafone: ativação imediata.

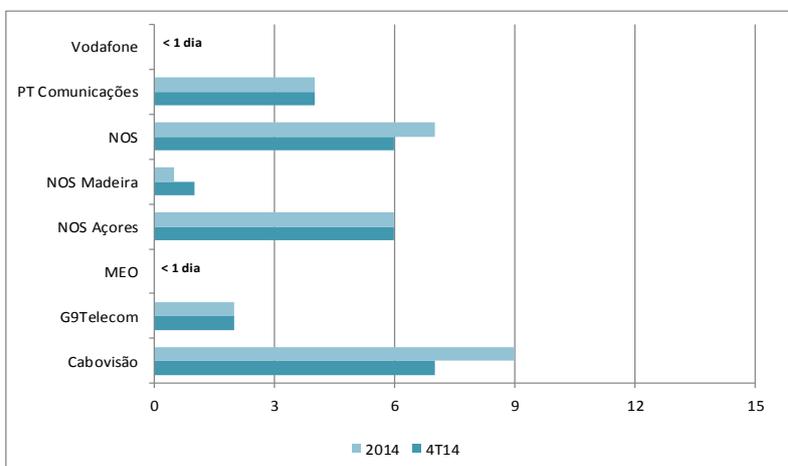
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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



Unidade: Dias de calendário

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

Nota 1: Para as ofertas tipo *homezone* foram reportados alguns tempos inferiores a um dia: (i) MEO: processo que decorre em minutos; (ii) Vodafone: ativação imediata.

Nota 2: A NOS para além de dispor de uma oferta tipo *homezone* dispõe de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

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

Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	97,8%	97,5%	97,2%	96,5%	96,3%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
NOS Açores	99,3%	99,1%	99,7%	99,9%	99,6%	95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90%
NOS	97,7%	97,8%	97,8%	96,9%	97,6%	95%
PTC	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	95%
Vodafone	81,3%	81,6%	79,1%	85,0%	81,7%	85%

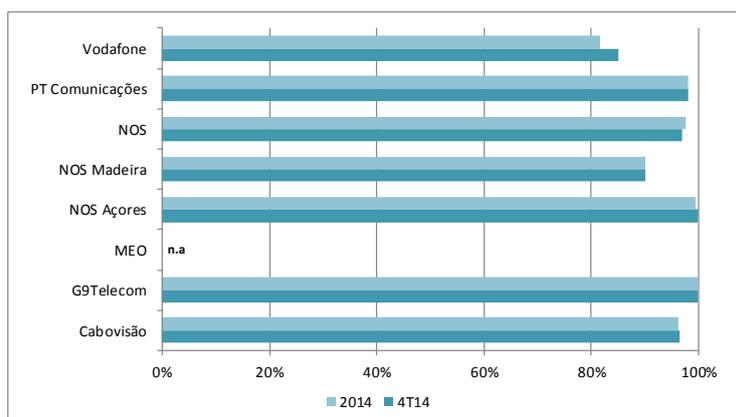
Unidade: %

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Nota 2: A oferta disponibilizada pela MEO 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



Unidade: %

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

Nota 1: A oferta disponibilizada pela MEO 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 elegíveis¹¹ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

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

Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	0,006	0,004	0,005	0,005	0,010	0,050
G9telecom	0	0	0	0	0	0,050
MEO	0,010	0,010	0,010	0,001	0,040	0,040
NOS Açores	0,040	0,040	0,050	0,050	0,180	0,300
NOS Madeira	0,033	0,026	0,030	0,037	0,126	0,100
NOS	0,027	0,018	0,019	0,021	0,086	0,200
PTC	0,044	0,030	0,027	0,033	0,130	0,230
Vodafone	0,018	0,017	0,014	0,014	0,061	0,020

Unidade: Número de avarias

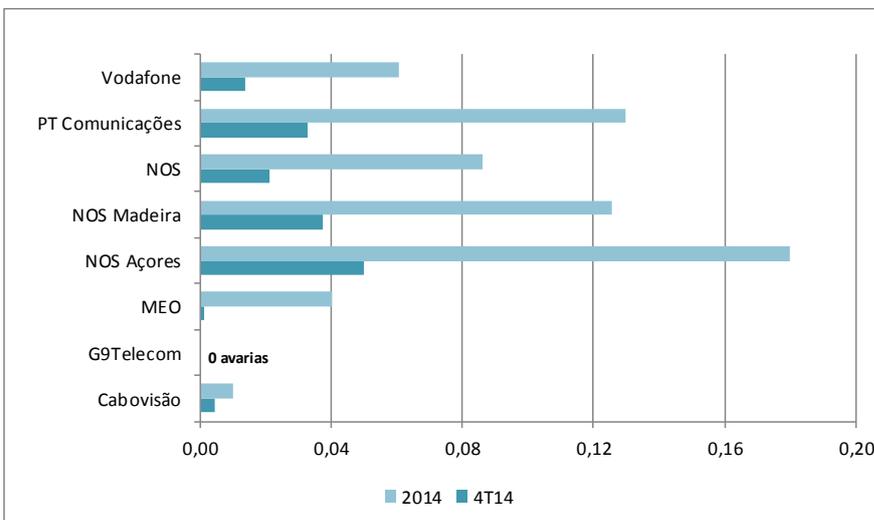
Fonte: Informação remetida ao ICP-ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Nota 2: 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).

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 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



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.

O conceito de percentil 95 (utilizado no cálculo dos indicadores referidos em (a) e (b)) é objeto de clarificação no Anexo B deste relatório. A informação divulgada para o PQS1 não esgota a totalidade dos indicadores fixados no RQS no âmbito daquele

parâmetro, onde são ainda definidos indicadores para o percentil 99 das instalações 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 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	96h	48h	48h	72h	72h	120h
G9Telecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	150h
MEO	698h	242h	402h	138h	505h	160h
NOS Açores	15h	100h	120h	113h	118h	120h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	91h	96h	90h	81h	90h	120h
PTC	217h	70h	69h	138h	144h	165h
Vodafone	234h	168h	149h	181h	187h	150h

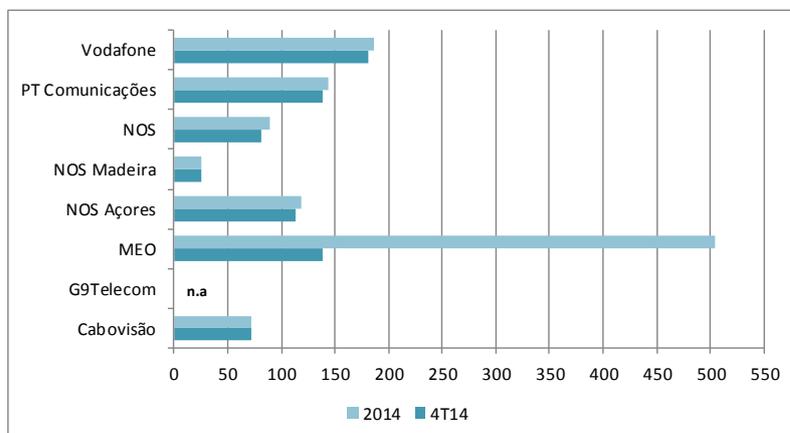
Unidade: Horas consecutivas

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Nota 3: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2014.

Gráfico 5: Segmento residencial: 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: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2014.

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

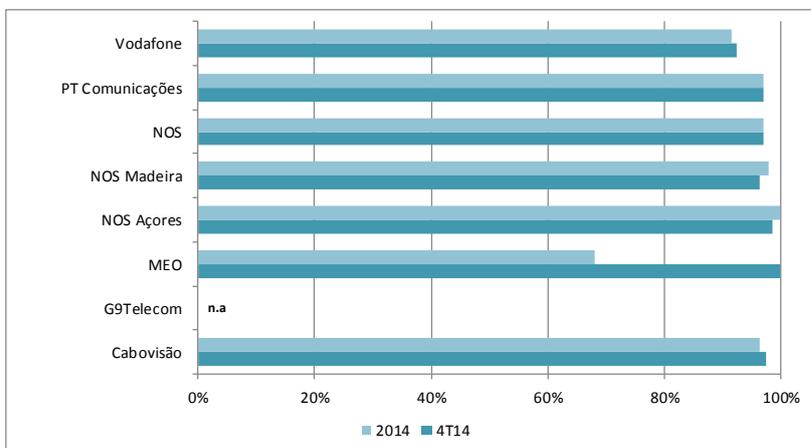
Empresas	Níveis de desempenho				
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014
Cabovisão	94.2%	98.2%	98.6%	97.5%	96.4%
G9Telecom	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
MEO	76.0%	88.0%	17.4%	100%	68.0%
NOS Açores	96.3%	95.2%	100%	98.6%	100%
NOS Madeira	98.4%	99.5%	98.8%	96.4%	97.9%
NOS	97.1%	96.8%	97.0%	97.0%	97.0%
PTC	92.0%	100%	99.8%	97.2%	97.0%
Vodafone	85.9%	92.5%	95.0%	92.5%	91.5%

Unidade: %

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

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2014.

Gráfico 6: Segmento residencial: 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 G9Telecom não registou avarias no ano de 2014.

2.4. Objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo dos anos de 2014 e 2015 – segmento residencial

Parâmetros		Indicadores apurados no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Cabovisão		G9Telecom		MEO		NOS Açores		NOS Madeira		NOS		PTC		Vodafone	
				2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	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.	Dias de calendário	15	14	55	50	n.a	14	10	10	20	20	20	20	14		28	20
		Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.		15	14	2	2	<1	10	10	10	1	1	15	15	10		<1	<1
	Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	95%	95%	99%	99%	n.a	95%	95%	95%	90%	90%	95%	95%	95%			85%	85%
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	Número de avarias / Parque médio de acessos	Nº de avarias	0,050	0,050	0,050	0,050	0,040	0,230	0,300	0,300	0,100	0,100	0,200	0,200	0,230		0,020	0,018
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	120h	110h	150h	100h	160h	165h	120h	120h	35h	35h	120h	120h	165h		150h	150h

Nota1: Em 29-12-2014 ocorreu a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), na empresa PT Comunicações, S.A. (PTC) tendo esta última adotado a designação social da primeira. Desta forma, objetivos de desempenho para 2015 a oferecer pela PTC aos seus clientes, são agora apresentados na coluna respeitante à MEO.

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

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:

- (a) “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”;
- (b) “Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação ao serviço”;
- (c) “Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.”

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

No que respeita ao indicador referido em (c) 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 2014	Níveis de desempenho					Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014		1T14	2T14	3T14	4T13	Ano 2014	
Cabovisão	12	14	14	11	13	15	7	19	5	5	9	15
G9Telecom	28	32	31	35	32	55	2	2	2	2	2	2
MEO	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	<1	<1	<1	<1	<1	<1
NOS Açores	4	2	7	6	4	10	4	6	7	2	4	10
NOS Madeira	8	13	7	7	8	20	1	1	1	1	1	1
NOS	14	12	14	11	13	20	11	12	18	12	12	15
PTC	14	13	11	12	13	15	3	4	3	1	3	10
Vodafone	20	21	18	17	19	30	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a

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 2014.

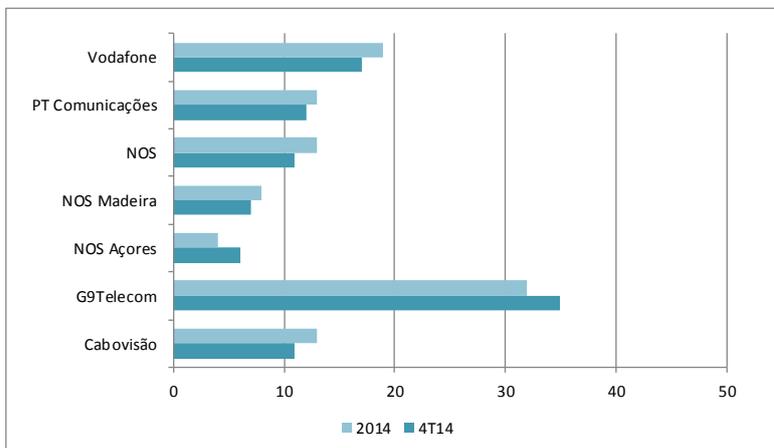
Nota 2: A oferta disponibilizada pela MEO é uma oferta tipo *homezone* em que o fornecimento de uma ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço.

Nota 3: A NOS para além de dispor de uma oferta tipo *homezone* dispõe de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 4: A Vodafone não disponibiliza para o mercado não residencial ofertas *standardizadas* que apenas envolvam a ativação do STF.

Nota 5: Para as ofertas tipo *homezone* a MEO reportou tempos inferiores a um dia referindo que a ativação do serviço é um "(...) processo que decorre em minutos".

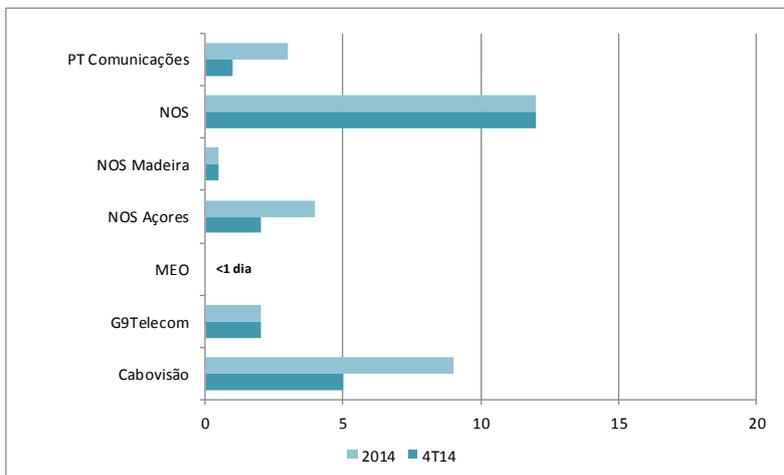
Gráfico 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

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

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



Unidade: Dias de calendário

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

Nota 1: Para as ofertas tipo *homezone* a MEO reportou tempos inferiores a um dia referindo que a ativação do serviço é um "(...) processo que decorre em minutos".

Nota 2: A NOS para além de dispor de uma oferta tipo *homezone* dispõe de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

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				Ano 2014	Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14		
Cabovisão	98,3%	96,6%	95,1%	95,3%	96,3%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90%
NOS	95,8%	94,8%	94,7%	94,4%	94,9%	95%
PTC	94,0%	95,0%	96,0%	96,0%	95,0%	92%
Vodafone	79,0%	77,8%	77,3%	83,0%	79,6%	85%

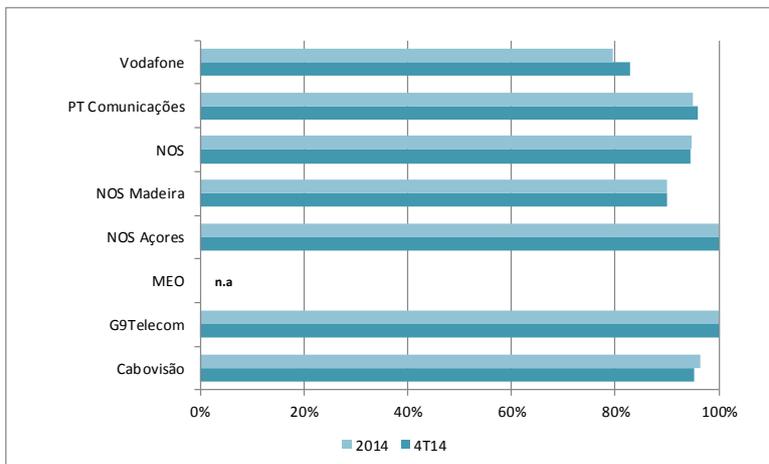
Unidade: %

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Nota 2: A oferta disponibilizada pela MEO 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



Unidade: %

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

Nota 1: A oferta disponibilizada pela MEO 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 elegíveis¹² para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

¹² 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 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	0,006	0,005	0,010	0,006	0,010	0,050
G9Telecom	0,010	0,010	0,010	0,040	0,020	0,050
MEO	0,020	0,010	0,010	0,020	0,060	0,040
NOS Açores	0,020	0,020	0,030	0,020	0,090	0,300
NOS Madeira	0,050	0,035	0,040	0,050	0,175	0,100
NOS	0,023	0,023	0,020	0,026	0,090	0,200
PTC	0,031	0,023	0,022	0,025	0,100	0,180
Vodafone	0,037	0,028	0,024	0,029	0,116	0,020

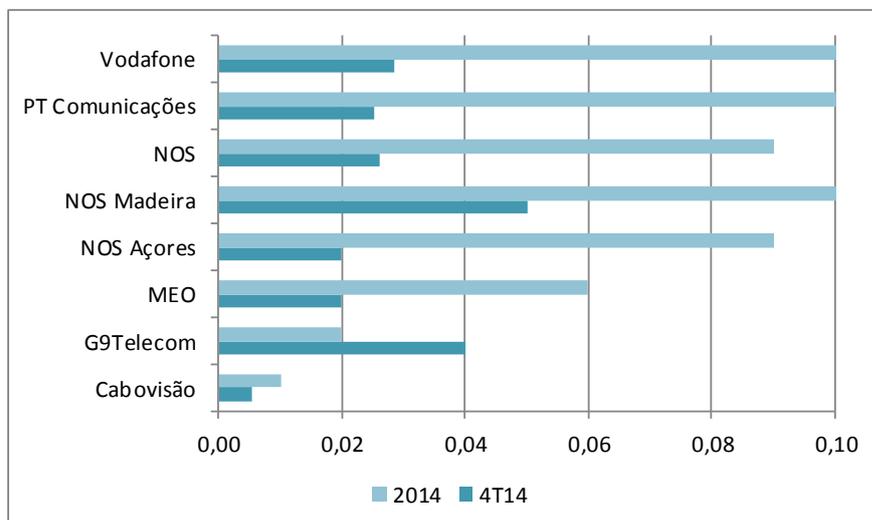
Unidade: Número de avarias

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

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: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: 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 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.

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

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

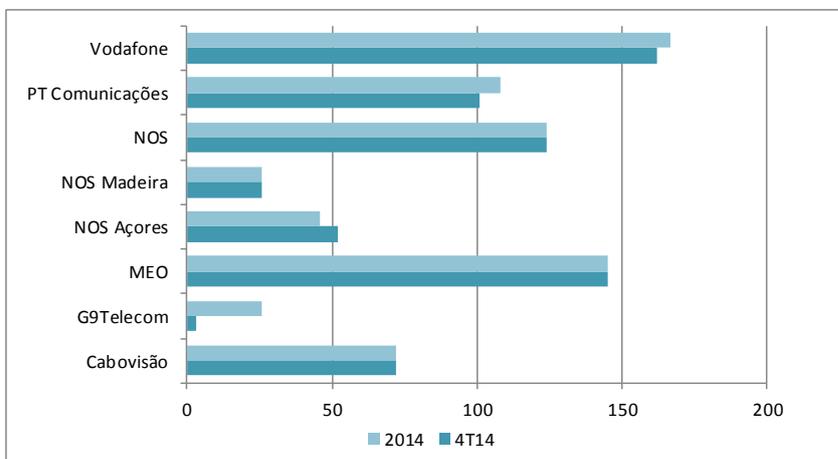
Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2014
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014	
Cabovisão	72h	72h	72h	72h	72h	120h
G9Telecom	28h	3h	2h	3h	26h	150h
MEO	144h	122h	18h	145h	145h	160h
NOS Açores	18h	47h	58h	52h	46h	60h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	120h	143h	117h	124h	124h	120h
PTC	170h	66h	61h	101h	108h	155h
Vodafone	192h	166h	140h	162h	167h	96h

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: 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

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

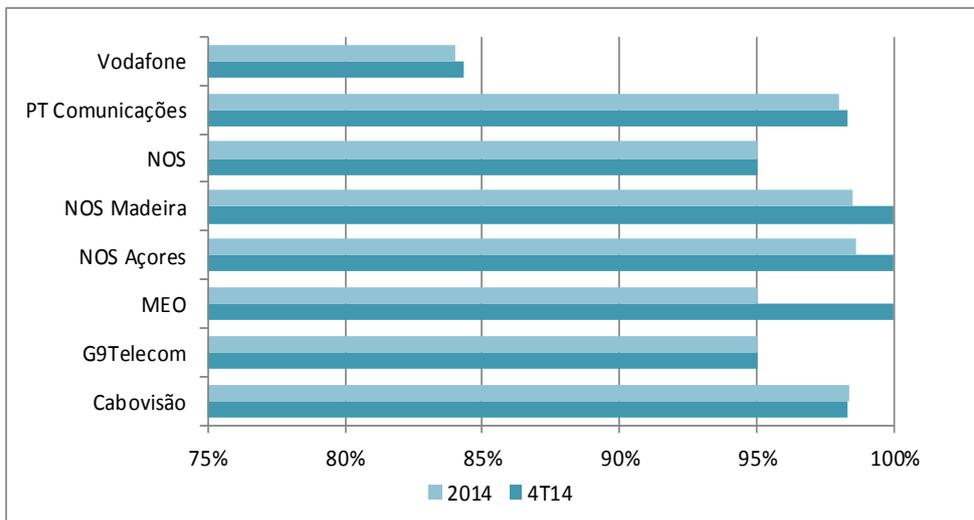
Empresas	Níveis de desempenho				
	1T14	2T14	3T14	4T14	Ano 2014
Cabovisão	97,6%	97,5%	100%	98,3%	98,4%
G9Telecom	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
MEO	87,5%	100%	100%	100%	95,0%
NOS Açores	100%	94,4%	100%	100%	98,6%
NOS Madeira	96,8%	96,6%	100%	100%	98,5%
NOS	95,0%	93,8%	95,0%	95,0%	95,0%
PTC	94,3%	99,7%	99,6%	98,3%	98,0%
Vodafone	79,0%	84,8%	88,4%	84,3%	84,0%

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2014.

Gráfico 12: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: 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

3.4. Objetivos de desempenho que cada empresa se propôs oferecer aos seus clientes ao longo dos anos de 2014 e 2015 – segmento não residencial

Parâmetros		Indicadores apurados no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Cabovisão		G9Telecom		MEO		NOS Açores		NOS Madeira		NOS		PTC		Vodafone	
				2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015	2014	2015
PQS1	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	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.	Dias de calendário	15	14	55	55	n.a	15	10	10	20	20	20	20	15		30	25
		Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.		15	14	2	2	<1	10	10	10	1	1	15	15	10		n.a	n.a
		Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	%	95%	95%	99%	99%	n.a	92%	95%	95%	90%	90%	95%	95%	92%		85%	85%
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	Número de avarias / Parque médio de acessos	Nº de avarias	0,050	0,050	0,050	0,050	0,040	0,180	0,300	0,300	0,100	0,100	0,200	0,200	0,180		0,020	0,020
PQS3	Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	120h	110h	150h	160h	155h	160h	60h	60h	35h	35h	120h	120h	155h		96h	100h

Nota1: Em 29-12-2014 ocorreu a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), na empresa PT Comunicações, S.A. (PTC) tendo esta última adotado a designação social da primeira. Desta forma, objetivos de desempenho para 2015 a oferecer pela PTC aos seus clientes, são agora apresentados na coluna respeitante à MEO.

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas
Cabovisão	http://www.cabovisao.pt/qualidade-servico-tlf-fixo/qualidade-de-servico-de-telefone-fixo/
G9Telecom	http://www.g9telecom.pt/indicadoresqualidade.php
MEO	https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Tarifarios/Tarifarios-Casa-M-Fixo.pdf ¹³
NOS Açores	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3
NOS Madeira	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab2
NOS	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1
PTC	https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf
Vodafone	http://www.vodafone.pt/main/particulares/tv-net-voz/telefone/voz-fixa-detalhes.html ¹⁴

Nota 1: Em 29-12-2014 ocorreu a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) na empresa PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira.

¹³ Nota ANACOM: A informação relativa à qualidade de serviço encontra-se localizada na 2^o página do *link* indicado pelo prestador.

¹⁴ Nota ANACOM: o *link* indicado pelo prestador dá acesso a uma página a partir da qual, para localizar a informação sobre qualidade de serviço, devem ser selecionados os seguintes *itens*: os objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2015>os valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2014>os critérios que são usados para medir a qualidade do serviço de voz fixa.

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 2014: 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 ($n = 250 \times 95\% = 237,5$) 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.