

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO  
SERVIÇO TELEFÔNICO FIXO  
4º TRIMESTRE DE 2015 / ANO 2015**

## 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) .....	11
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial) .....	12
3. Qualidade de serviço relativa a ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais .....	15
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	15
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	20
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	22

## 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 .....	10
Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	11
Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	13

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	14
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas .....	17
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 .....	19
Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	21
Tabela 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas .....	23
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 .....	24

## 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 .....	9
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	10
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	12
Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	14

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	15
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 .....	18
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.....	18
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 .....	20
Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	22
Gráfico 11: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas .....	24
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.....	25

## 1. Introdução

A 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 agosto<sup>1</sup> – 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 à 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 2015 (4T14);
- os níveis de desempenho anuais apurados para 2015;
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2015;

Sem prejuízo da informação divulgada pela ANACOM no presente relatório, cada empresa prestadora deve ainda, de acordo com o estabelecido no artigo 7º do RQS, disponibilizar, até ao último dia útil de janeiro de 2016, no seu próprio *site*<sup>2</sup> e nos seus pontos de venda, a seguinte informação aos utilizadores finais:

- os níveis de qualidade de serviço anuais por si apurados em 2015 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propõe oferecer aos seus clientes no ano de 2016.

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

---

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

<sup>2</sup> No Anexo A do presente relatório é apresentada a lista dos *links* para acesso à informação em questão disponibilizada nos *sites* das empresas prestadoras

- 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);
- G9Telecom, S.A. (G9Telecom);
- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO)<sup>3</sup>;
- NOS Açores Comunicações, S.A. (NOS Açores);
- NOS Madeira Comunicações, S.A. (NOS Madeira);
- NOS Comunicações, S.A. (NOS);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)<sup>4</sup>;
- Orange Business Portugal, S.A. (Orange);
- IP Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A. (IP Telecom)<sup>5</sup>;
- 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) Ar Telecom, Colt Telecom e IP Telecom - estas empresas 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;

B) Orange – esta empresa está a prestar STF 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 do presente relatório apresenta-se informação sobre qualidade de serviços relativa:

- (i) às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais<sup>6</sup> (capítulo 2);

<sup>3</sup> Os objetivos e os níveis de qualidade de serviço referentes ao ano de 2015, refletem já a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), na ex-PT Comunicações, S.A. (PTC), processo no âmbito do qual esta última empresa adotou a designação social da primeira.

<sup>4</sup> A ONITelecom apenas presta serviço de voz no âmbito da oferta de pacotes destinados a clientes não residenciais.

<sup>5</sup> A Refer Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A. alterou a designação social para IP Telecom – Serviços de Telecomunicações, S.A..

<sup>6</sup> 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. A

- (ii) às ofertas standardizadas<sup>7</sup> destinadas a clientes não residenciais<sup>8</sup> (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do ano de 2015, o presente relatório inclui a informação relativa aos respetivos trimestres.

## **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.”

---

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.

<sup>7</sup> 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.

<sup>8</sup> 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). A 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.

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 2015	Níveis de desempenho					Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015		1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
<b>Cabovisão</b>	13	11	12	13	12	14	7	9	9	11	9	14
<b>G9Telecom</b>	6	5	5	8	6	50	1	1	1	2	2	2
<b>MEO</b>	7	6	5	5	6	14	4	5	4	4	4	10
<b>NOS Açores</b>	4	4	4	4	4	10	6	5	4	4	5	10
<b>NOS Madeira</b>	10	7	10	8	9	20	1	1	1	1	1	1
<b>NOS</b>	13	12	13	13	13	20	7	7	7	7	7	15
<b>Vodafone</b>	15	14	13	14	14	20	<1	<1	<1	<1	<1	<1

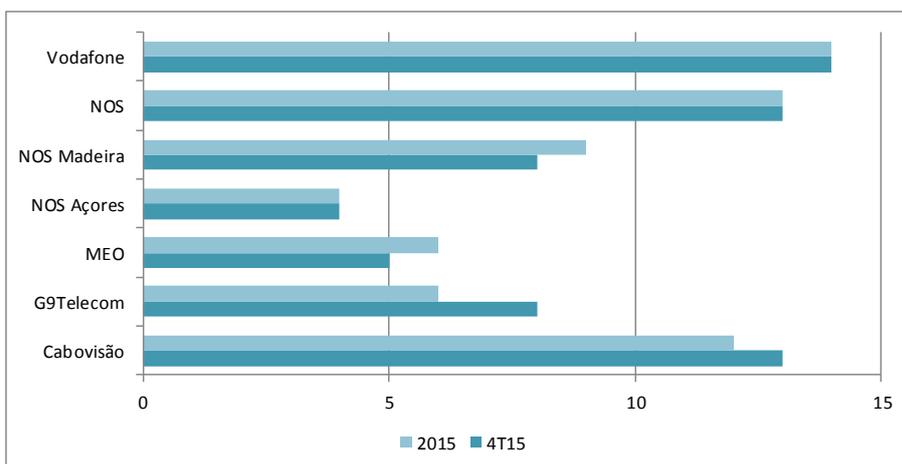
Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone*, dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 2: A Vodafone dispõe de uma oferta tipo *homezone* em que o fornecimento de uma ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço e em relação à qual informou que a ativação é imediata (tempo inferior a um dia).

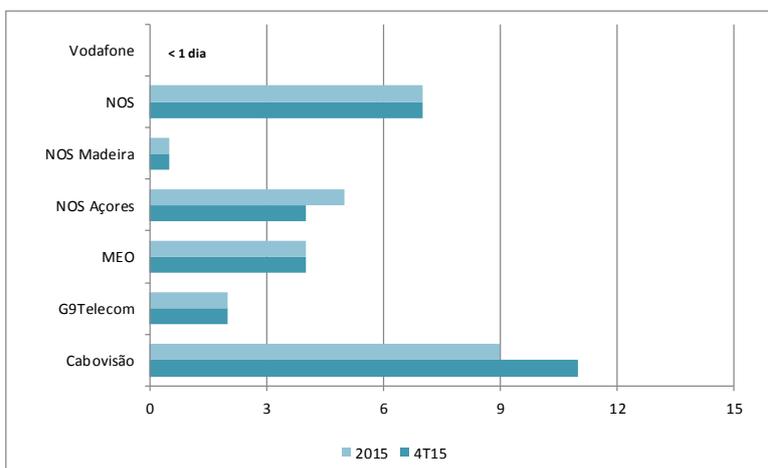
**Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à 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 à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone* dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço

Nota 2: A Vodafone dispõe de uma oferta tipo *homezone* em que o fornecimento de uma ligação inicial apenas envolve a ativação do serviço e em relação à qual informou que o tempo de ativação é imediato (inferior a um dia).

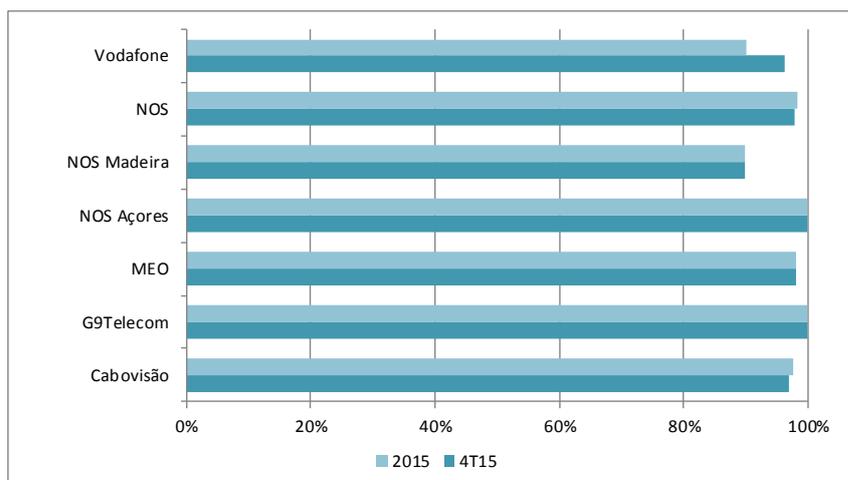
**Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	97,6%	98,1%	97,6%	97,1%	97,6%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	97,0%	98,0%	98,0%	98,0%	98,0%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90%
NOS	98,3%	98,5%	98,3%	97,8%	98,3%	95%
Vodafone	86,0%	88,2%	88,7%	96,4%	90,0%	85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

## 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<sup>9</sup> 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 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	0,003	0,003	0,003	0,003	0,003	0,050
G9telecom	0	0	0	0	0	0,050
MEO	0,024	0,022	0,019	0,022	0,090	0,230
NOS Açores	0,040	0,040	0,040	0,040	0,160	0,300
NOS Madeira	0,033	0,033	0,037	0,038	0,141	0,100
NOS	0,011	0,009	0,011	0,010	0,040	0,200
Vodafone	0,013	0,016	0,012	0,011	0,054	0,018

Unidade: Número de avarias

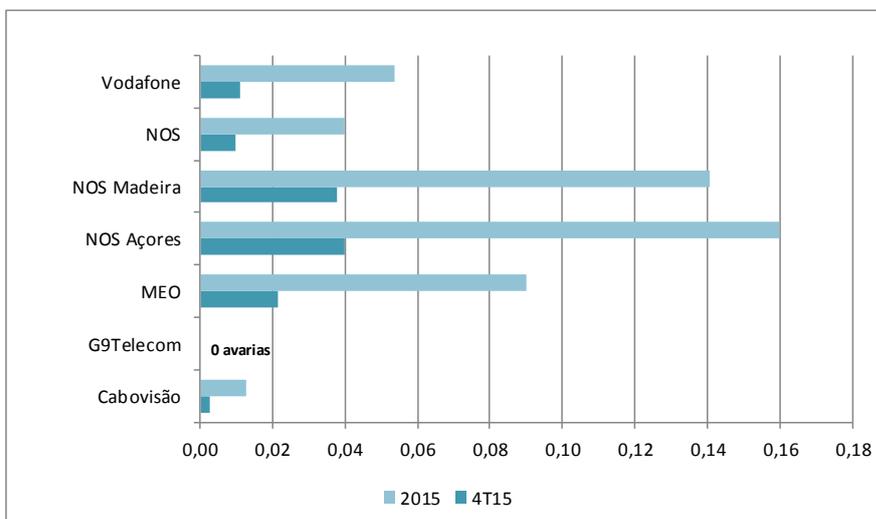
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2015.

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).

<sup>9</sup> 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 à 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:

- (a) Tempo de reparação das avarias que correspondente ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
- (b) 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 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	48h	72h	72h	72h	66h	110h
G9Telecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100h
MEO	50h	52h	56h	71h	55h	165h
NOS Açores	62h	92h	91h	72h	89h	120h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	73h	117h	188h	216h	140h	120h
Vodafone	221h	192h	171h	166h	189h	150h

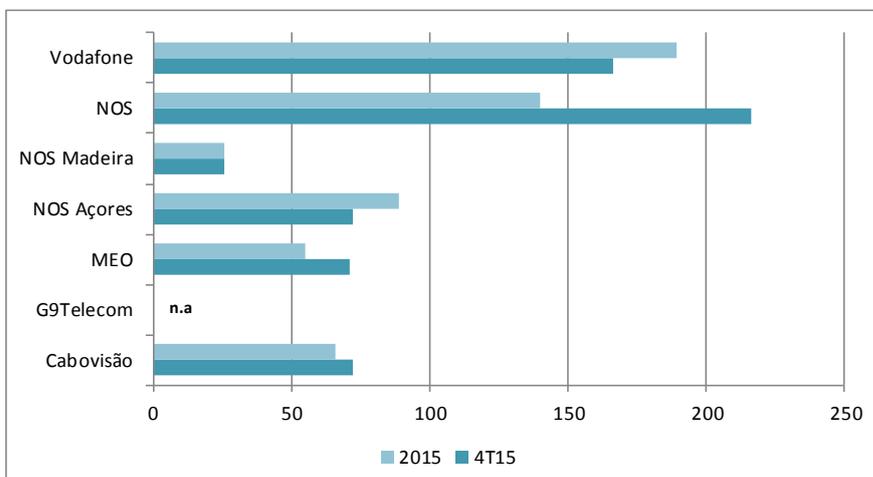
Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à 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 2015.

Nota 3: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2015.

**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 2015.

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

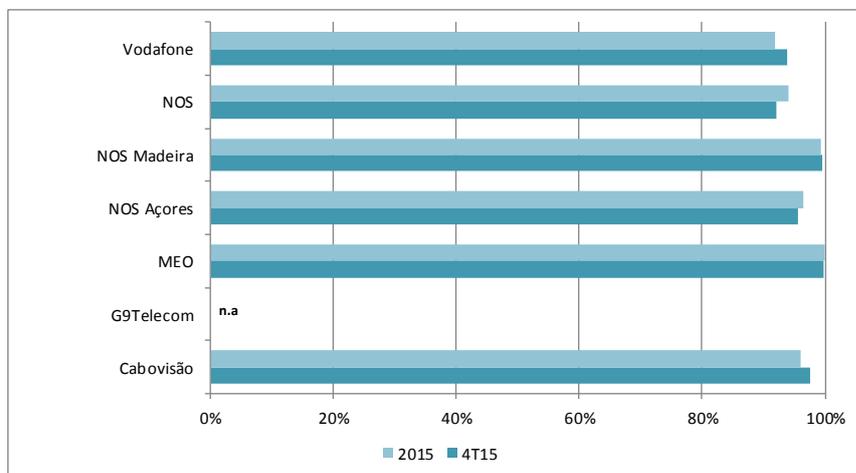
Empresas	Níveis de desempenho				
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015
Cabovisão	98.5%	97.2%	96.8%	97.5%	96.0%
G9Telecom	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.
MEO	99.9%	100%	99.9%	99.8%	100%
NOS Acores	96.5%	96.6%	96.7%	95.7%	96.4%
NOS Madeira	99.6%	99.6%	98.4%	99.6%	99.3%
NOS	98.0%	95.5%	92.0%	92.0%	94.0%
Vodafone	86.4%	91.6%	92.9%	93.7%	91.8%

Unidade: %

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

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2015.

**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 2015.

### **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 2015	Níveis de desempenho					Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015		1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	13	14	12	13	13	14	9	10	8	10	9	14
G9Telecom	25	20	30	26	26	50	2	2	2	2	2	2
MEO	13	13	13	13	13	15	1	1	3	5	3	10
NOS Açores	2	4	4	6	4	10	1	7	8	4	4	10
NOS Madeira	6	9	6	7	7	20	1	1	1	1	1	1
NOS	13	14	15	17	14	20	11	8	6	6	7	15
ONITelecom	55	77	30	n.a	55	28	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	28
Vodafone	17	17	22	20	19	25	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.	n.a.

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

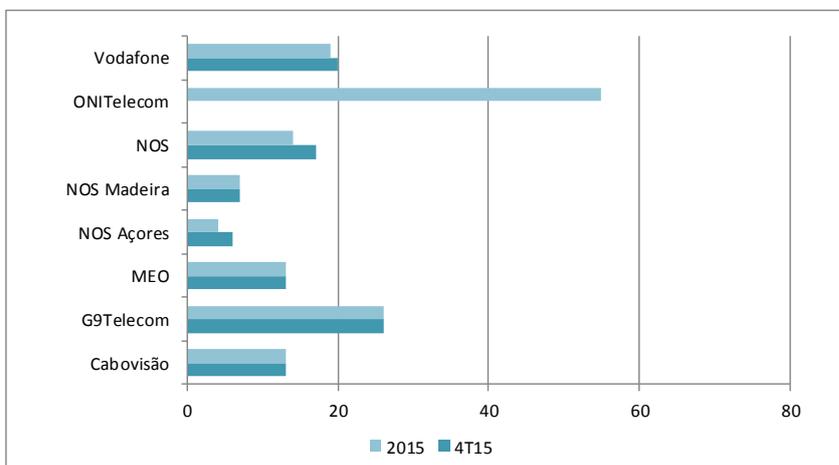
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2015.

Nota 2: A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone* dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 2: De acordo com a ONITelecom, ocorreu um número de ligações reduzido pelo que valor indicado para o parâmetro que envolve a ligação à rede e a ativação do serviço corresponde ao percentil 100 nos três primeiros trimestres do ano, no 4T15 não ocorreram ligações. No que respeita ao parâmetro que envolve apenas a ativação do serviço a empresa informou que não foram realizadas ligações desta natureza.

Nota 3: A Vodafone não disponibiliza, para o mercado não residencial, ofertas *standardizadas* que apenas envolvam a ativação do STF.

**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**

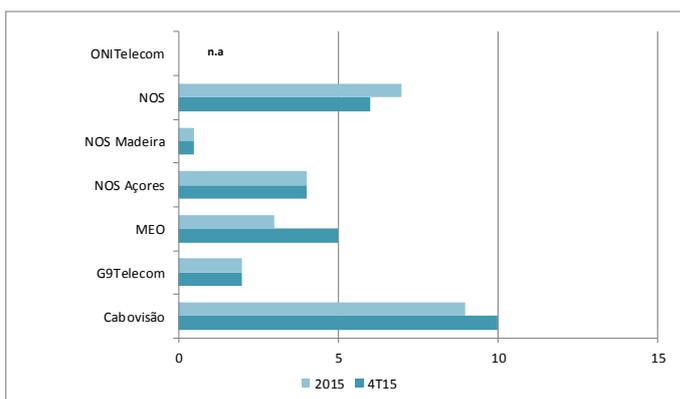


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: De acordo com a ONITelecom, no 4T15 não ocorreram ligações.

**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 à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A MEO e a NOS para além de disporem de uma oferta tipo *homezone* dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 2: A ONITELECOM informou que não foram realizadas ligações desta natureza em 2015.

**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 2015	Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15		
Cabovisão	98,9%	97,5%	97,5	96,2%	97,5%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	92,0%	91,0%	91,0%	93,0%	92,0%	92%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	99,7%	95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90%
NOS	97,3%	97,1%	96,4%	97,2%	96,9%	95%
ONITelecom	66,7%	42,9%	100%	n.a	69,2%	80%
Vodafone	86,1%	86,0%	84,2%	91,5%	86,9%	85%

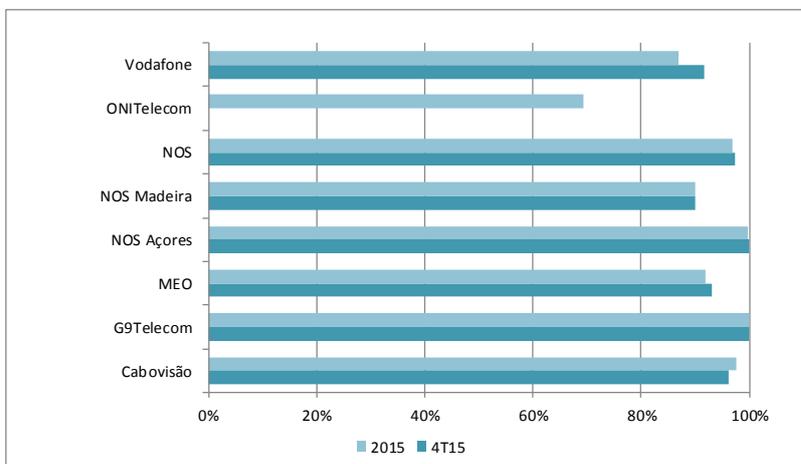
Unidade: %

Fonte: Informação remetida à 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 2015.

Nota 2: A ONITELECOM informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 4T15.

**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 à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITELECOM informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 4T15.

### **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<sup>10</sup> para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

<sup>10</sup> 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 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	0,005	0,005	0,005	0,004	0,019	0,050
G9Telecom	0,010	0,010	0,010	0,010	0,040	0,050
MEO	0,020	0,019	0,016	0,017	0,070	0,180
NOS Açores	0,030	0,040	0,040	0,020	0,100	0,300
NOS Madeira	0,046	0,039	0,035	0,043	0,162	0,100
NOS	0,006	0,006	0,005	0,002	0,019	0,200
ONITelecom	0,063	0	0,033	0	0,112	0,150
Vodafone	0,022	0,015	0,012	0,012	0,058	0,020

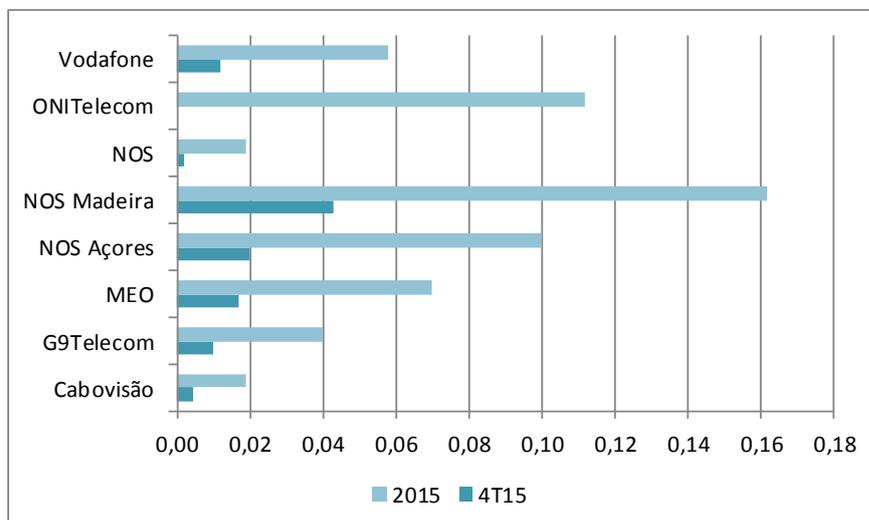
Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à 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 2015.

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 à 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).

Nota 2: A ONITELECOM informou que não ocorreram avarias no 4T15.

### **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:

- (a) Tempo de reparação das avarias que correspondente ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
- (b) 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 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015	
Cabovisão	48h	72h	72h	72h	66h	110h
G9Telecom	21h	12h	7h	2h	20h	100h
MEO	46h	45h	54h	71h	51h	155h
NOS Açores	20h	33h	46h	29h	50h	60h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	139h	168h	238h	214h	191h	120h
ONITelecom	17h	n.a	522h	n.a	522h	180h
Vodafone	155h	169h	146h	193h	166h	100h

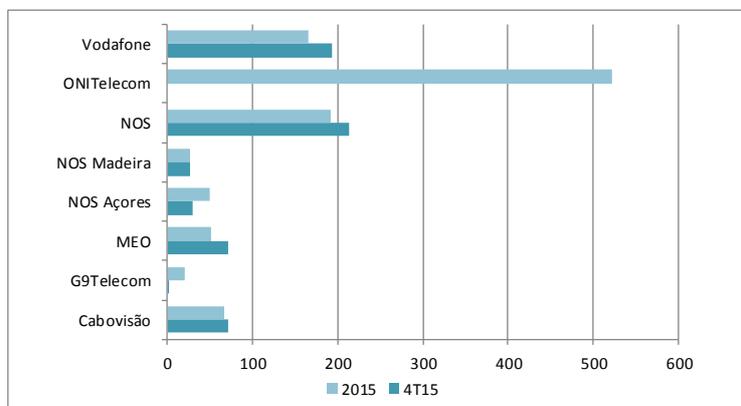
Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à 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 2015.

Nota 2: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom, para o 1T15 e o 3T15 respeita à única avaria registada pela empresa em cada um destes trimestres. A empresa informou não ter registado avarias no 2T15 e no 4T15.

**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 à ANACOM pelos prestadores do STF

Nota 1: A ONITelecom informou não ter registado avarias no 4T15.

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

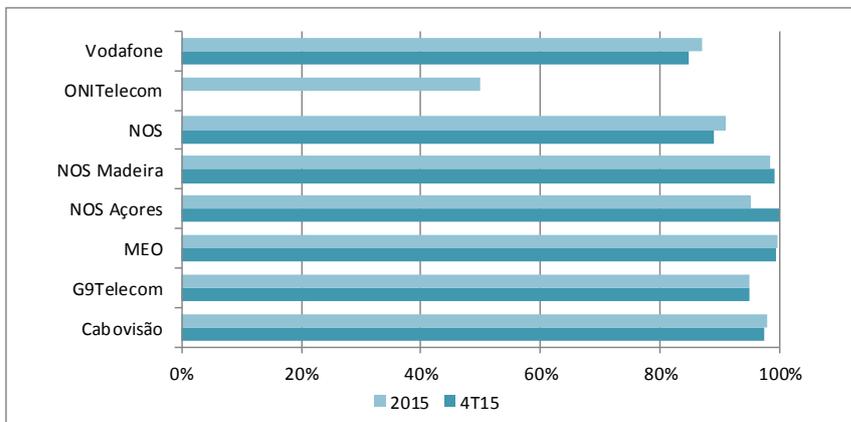
Empresas	Níveis de desempenho				
	1T15	2T15	3T15	4T15	Ano 2015
<b>Cabovisão</b>	97.9%	97.2%	97.4%	97.5%	98.0%
<b>G9Telecom</b>	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%	95.0%
<b>MEO</b>	99.8%	99.8%	99.8%	99.4%	99.6%
<b>NOS Açores</b>	96.0%	97.1%	96.7%	100%	95.1%
<b>NOS Madeira</b>	98.2%	99.0%	97.8%	99.1%	98.5%
<b>NOS</b>	94.0%	93.7%	89.0%	89.0%	91.0%
<b>ONITelecom</b>	100%	n.a	0%	n.a	50.0%
<b>Vodafone</b>	88.1%	86.4%	88.3%	84.8%	87.0%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom, para o 1T15 e o 3T15 respeita à única avaria registada pela empresa em cada um destes trimestres, pelo que o valor indicado para o parâmetro corresponde ao percentil 100. A empresa informou não ter registado avarias no 2T15 e no 4T15

**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 à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITelecom informou não ter registado avarias no 4T15.

## Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas
Cabovisão	<a href="http://www.cabovisao.pt/qualidade-servico-tlf-fixo/qualidade-de-servico-de-telefone-fixo/">http://www.cabovisao.pt/qualidade-servico-tlf-fixo/qualidade-de-servico-de-telefone-fixo/</a>
G9Telecom	<a href="http://www.g9telecom.pt/indicadoresqualidade.php">http://www.g9telecom.pt/indicadoresqualidade.php</a>
MEO	<a href="https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf">https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf</a>
NOS Açores	<a href="http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3">http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3</a>
NOS Madeira	<a href="http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab2">http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab2</a>
NOS	<a href="http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1">http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1</a>
ONITelecom	<a href="http://www.oni.pt/pt-pt/QualidadeSTF">http://www.oni.pt/pt-pt/QualidadeSTF</a>
Vodafone	<a href="http://www.vodafone.pt/main/particulares/tv-net-voz/telefone/voz-fixa-detalhes.html">http://www.vodafone.pt/main/particulares/tv-net-voz/telefone/voz-fixa-detalhes.html</a> <sup>11</sup>

---

<sup>11</sup> 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 seleccionados os seguintes itens: os objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2016>os valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2015>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 2016: 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.