

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
TELEFÓNICO FIXO
1.º/2.º - TRIMESTRES DE 2022**

Índice

1. Introdução	4
2. Ofertas de STF destinadas a clientes residenciais.....	6
2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial.....	6
2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso	8
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias	8
3. Ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais	10
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial.....	10
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso	12
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias.....	13

Índice de tabelas

Tabela 1: Demora no fornecimento das ligações	7
Tabela 2: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	7
Tabela 3: Avarias/parque médio de acessos	8
Tabela 4: Tempo de reparação de avarias.....	9
Tabela 5: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo	10
Tabela 6: Demora no fornecimento das ligações	11
Tabela 7: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	12
Tabela 8: Avarias/parque médio de acessos	13

Tabela 9: Tempo de reparação de avarias..... 14

Tabela 10: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo 14

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 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 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.

Para cada um dos PQS acima identificados é disponibilizada a seguinte informação:

- níveis de qualidade de serviço trimestrais apurados nos 1.º e 2.º trimestres de 2022 (1T22 e 2T22);
- objetivos de desempenho anuais propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2022.

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 2020, no seu próprio *site*² e nos seus pontos de venda, a seguinte informação aos utilizadores finais:

- os níveis de qualidade de serviço anuais apurados em 2021;
- os objetivos de desempenho anuais que se propõem oferecer aos seus clientes em 2022.

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

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

A obrigação de medição de PQS, de acordo com o estabelecido no RQS, apenas é aplicável a empresas com ofertas de STF destinadas a clientes residenciais³ e/ou ofertas de STF *standardizadas*⁴ dirigidas a clientes não residenciais⁵.

Neste contexto, e no período em análise a referida obrigação aplica-se às seguintes empresas:

- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO);
- NOS Açores Comunicações, S.A. (NOS Açores);
- NOS Madeira Comunicações, S.A. (NOS Madeira);
- NOS Comunicações, S.A. (NOS);
- NOWO Communications, S.A. (NOWO);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)⁶;
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone);

Ainda de acordo com o estabelecido no RQS quando num determinado período ocorram situações de natureza imprevisível e/ou outros casos de força maior, na informação relativa à qualidade de serviço praticada, as empresas devem informar sobre as situações registadas bem como disponibilizar quer os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das referidas ocorrências.

Nos trimestres em análise não foram reportadas quaisquer destas situações por parte das empresas.

³ Cliente residencial - Não utiliza 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 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 Ofertas *standardizadas* - As condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respetivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

⁵ Cliente não residencial - Utiliza 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.

⁶ A Onitelecom voltou a disponibilizar, desde fevereiro de 2022, ofertas *standardizadas* dirigidas a clientes não residenciais.

2. Ofertas de STF destinadas a clientes residenciais

2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

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, disponibilizada pela empresa prestadora.

Optou-se por disponibilizar 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.”⁷*

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.

⁷ 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: Demora no fornecimento das ligações

Empresas	para o percentil 95 das instalações mais rápidas					
	Ligação à rede +Ativação do serviço			Apenas ativação do serviço		
	Níveis de desempenho		Objetivos 2022	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22		1T22	2T22	
MEO	3	4	14	7	8	10
NOS	16	15	15	<1	<1	10
NOS Açores	4	3	10	<1	<1	10
NOS Madeira	12	14	15	<1	<1	<1
NOWO	15	14	16	10	7	14
Vodafone	15	11	15	<1	<1	<1

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual para 2022.

Tabela 2: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

Empresas	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	94%	100%	95%
NOS	97%	97%	95%
NOS Açores	100%	100%	95%
NOS Madeira	100%	99%	96%
NOWO	99%	99%	95%
Vodafone	96%	94%	95%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual para 2022.

2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso

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 elegíveis⁸ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

Tabela 3: Avarias/parque médio de acessos

Empresas	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	0,026	0,027	0,150
NOS	0,004	0,004	0,050
NOS Açores	0,020	0,016	0,150
NOS Madeira	0,017	0,013	0,100
NOWO	0,001	0,002	0,050
Vodafone	0,002	0,002	0,048

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias

Mede 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.

Optou-se por disponibilizar valores para os seguintes indicadores que integram o PQS3:

⁸ Excluem-se 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).

- (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 PQS3 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: Tempo de reparação de avarias

Empresas	para o percentil 95 das reparações mais rápidas		
	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	75h	73h	165h
NOS	115h	110h	140h
NOS Açores	92h	72h	120h
NOS Madeira	9h	6h	15h
NOWO	96h	72h	110h
Vodafone	318h	332h	200h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual para 2022.

Tabela 5: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo

Empresas	para o percentil 95 das reparações mais rápidas		Prazo Objetivo 2022 (horas consecutivas)
	Níveis de desempenho		
	1T22	2T22	
MEO	99%	99%	165h
NOS	96%	97%	140h
NOS Açores	97%	98%	120h
NOS Madeira	100%	100%	15h
NOWO	98%	98%	110h
Vodafone	90%	91%	200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

3. Ofertas *standardizadas* de STF destinadas a clientes não residenciais

3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

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.

Optou-se por disponibilizar 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.”⁹

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 6: Demora no fornecimento das ligações

Empresas	para o percentil 95 das instalações mais rápidas					
	Ligação à rede +Ativação do serviço			Apenas ativação do serviço		
	Níveis de desempenho		Objetivos 2022	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22		1T22	2T22	
MEO	3	4	15	9	8	10
NOS	15	14	15	<1	<1	10
NOS Açores	2	3	10	<1	<1	10
NOS Madeira	7	13	15	<1	<1	<1
NOWO	14	10	14	6	4	14
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Vodafone	31	34	18	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 para 2022.

Nota 2: A Onitelecom voltou a disponibilizar, desde fevereiro de 2022, ofertas *standardizadas* dirigidas a clientes não residenciais. Devido ao número reduzido de adesões este indicador não foi calculado, pela empresa.

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

⁹ Vd. nota de rodapé 8

Tabela 7: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

Empresas	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	95%	100%	92%
NOS	96%	96%	95%
NOS Açores	100%	100%	95%
NOS Madeira	100%	100%	96%
NOWO	99%	100%	95%
ONITelecom	n.a	90%	85%
Vodafone	89%	87%	90%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2022.

3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

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 elegíveis¹⁰ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

¹⁰ 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: Avarias/parque médio de acessos

Empresas	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	0,025	0,026	0,120
NOS	0,004	0,002	0,050
NOS Açores	0,018	0,013	0,200
NOS Madeira	0,039	0,027	0,200
NOWO	0,002	0,002	0,050
ONITelecom	0	0	0,100
Vodafone	0,001	0,001	0,045

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias

Mede 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.

Optou-se por disponibilizar valores para os seguintes indicadores que integram o PQS3:

- (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 PQS3 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: Tempo de reparação de avarias

	para o percentil 95 das reparações mais rápidas		
Empresas	Níveis de desempenho		Objetivos 2022
	1T22	2T22	
MEO	94h	90h	155h
NOS	96h	122h	140h
NOS Açores	24h	21h	60h
NOS Madeira	5h	7h	15h
NOWO	72h	72h	110h
ONITelecom	n.a	n.a	100h
Vodafone	437h	391h	200h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual para 2022.

Tabela 10: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo

	para o percentil 95 das reparações mais rápidas		Prazo Objetivo 2022 (horas consecutivas)
Empresas	Níveis de desempenho		
	1T22	2T22	
MEO	99%	98%	155h
NOS	97%	96%	140h
NOS Açores	100%	100%	60h
NOS Madeira	100%	99%	15h
NOWO	97%	100%	110h
ONITelecom	n.a	n.a	100h
Vodafone	89%	87%	200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos <i>sites</i> das empresas
MEO	https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf
NOS	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1
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
Nowo	https://www.nowo.pt/qualidade-de-servico/
OniTelecom	https://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/
Vodafone	https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/pqs-resultados.pdf https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/PQS_Objetoivo_2022.pdf

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 2022: 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.