INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

4º TRIMESTRE DE 2016 / ANO 2016

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 *standardizadas* de STF destinadas a clientes não residenciais 15

3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial).....15

3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas *standardizadas* do segmento não residencial).....20

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas *standardizadas* 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 *standardizadas* do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas.....17

Tabela 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço.....19

Tabela 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....21

Tabela 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....23

Tabela 10: Ofertas *standardizadas* 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 *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 18

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.....18

Gráfico 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço 20

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....22

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas 24

Gráfico 12: Ofertas *standardizadas* 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[1] – Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS), divulga no presente relatório informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas que prestam o serviço telefónico fixo (STF).

Esta informação foi disponibilizada 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 2016 (4T14);
- os níveis de desempenho anuais apurados para 2016;
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2016;

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*[2] e nos seus pontos de venda, a seguinte informação aos utilizadores finais:

- os níveis de qualidade de serviço anuais por si apurados em 2016 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propõe oferecer aos seus clientes no ano de 2017.

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

[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

- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- Nowo Communications, S.A.[3](NOWO);
- Colt Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (Colt Telecom);
- Dialoga - Servicios Interactivos, S.A.;
- G9Telecom, S.A. (G9Telecom);
- 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);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom);
- Orange Business Portugal, S.A. (Orange);
- IP Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A. (IP Telecom);
- 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 empresas:

A) Que atualmente apenas dispõem de ofertas comerciais de STF não *standardizadas* dirigidas ao mercado não residencial, para as quais, de acordo com o estabelecido no RQS, não é obrigatória a medição dos PQS: (i) Ar Telecom; (ii) Colt Telecom; (iii) Dialoga; (iv) IP Telecom.

B) Orange – 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[4] (capítulo 2);

[3] Em 18-10-2016, a empresa Cabovisão-Sociedade de Televisão por Cabo, S.A., alterou a designação social para Nowo Communications, S.A.

[4]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 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.

(ii) às ofertas *standardizadas*[5] destinadas a clientes não residenciais[6] (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do ano de 2016, 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."

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.

[5] 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.

[6] 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.

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: <u>Segmento residencial</u>: 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 2016	Níveis de desempenho					Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016		1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	14	12	14	14	14	14	12	11	11	11	11	14
G9Telecom	21	6	7	0	9	50	1	1	1	1	1	2
MEO	6	6	6	6	6	14	8	9	4	3	9	10
NOS Açores	4	4	5	4	4	10	4	4	3	4	3	10
NOS Madeira	7	8	11	9	9	20	1	1	1	1	1	1
NOS	13	13	15	13	14	15	6	7	9	7	7	10
Vodafone	14	14	13	14	14	20	<1	<1	<1	<1	<1	<1

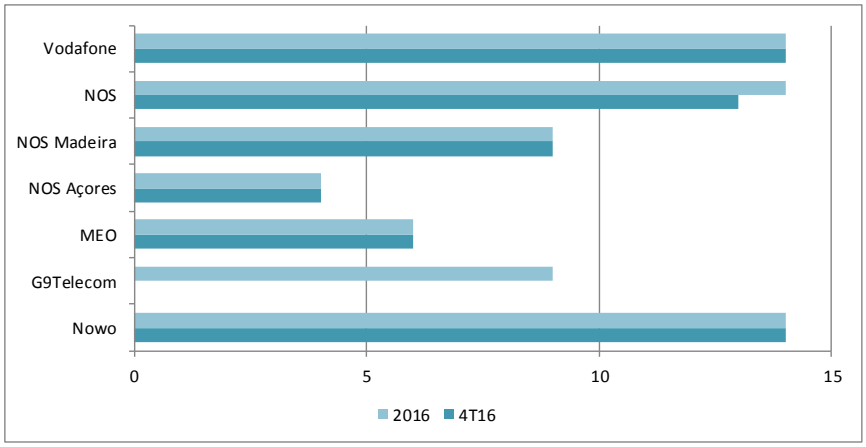
Unidade: Dias de calendário

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).

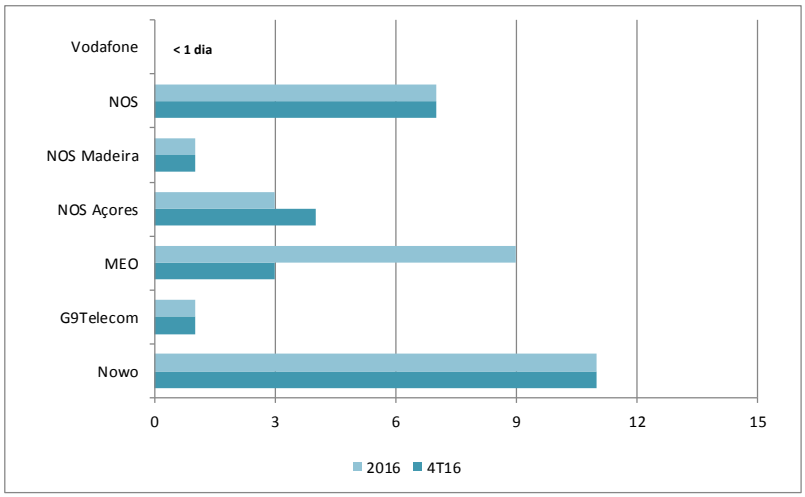
Gráfico 1: <u>Segmento residencial</u>: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida á ANACOM pelos prestadores de STF

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



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida 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).

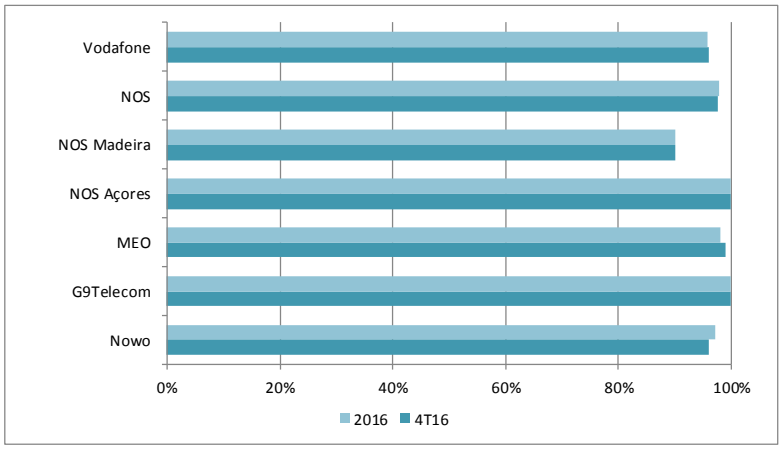
Tabela 2: <u>Segmento residencial</u>: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	96,7%	98,4%	97,3%	96,1%	97,1%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	97,9%	97,7%	98,0%	99,0%	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	97,7%	98,2%	98,0%	97,7%	97,9%	95%
Vodafone	96,0%	96,1%	95,8%	95,9%	95,9%	85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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



Unidade: %

Fonte: Informação remetida 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[7] 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 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	0,003	0,003	0,003	0,002	0,011	0,050
G9telecom	0	0	0	0	0	0,050
MEO	0,026	0,021	0,020	0,020	0,087	0,230
NOS Açores	0,040	0,030	0,040	0,040	0,140	0,300
NOS Madeira	0,051	0,033	0,023	0,043	0,145	0,100
NOS	0,007	0,005	0,005	0,005	0,022	0,200
Vodafone	0,012	0,011	0,010	0,014	0,047	0,018

Unidade: Número de avarias

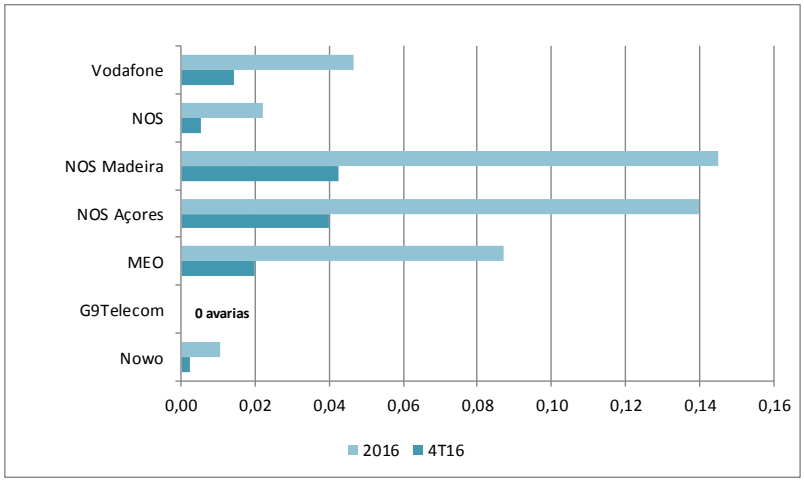
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2016.

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).

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

Gráfico 4: <u>Segmento residencial</u>: 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 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	72h	72h	72h	96h	78h	110h
G9Telecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100h
MEO	140h	186h	333h	344h	241h	165h
NOS Açores	61h	69h	70h	64h	67h	120h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	98h	95h	145h	248h	140h	140h
Vodafone	168h	188h	199h	167h	183h	150h

Unidade: Horas consecutivas

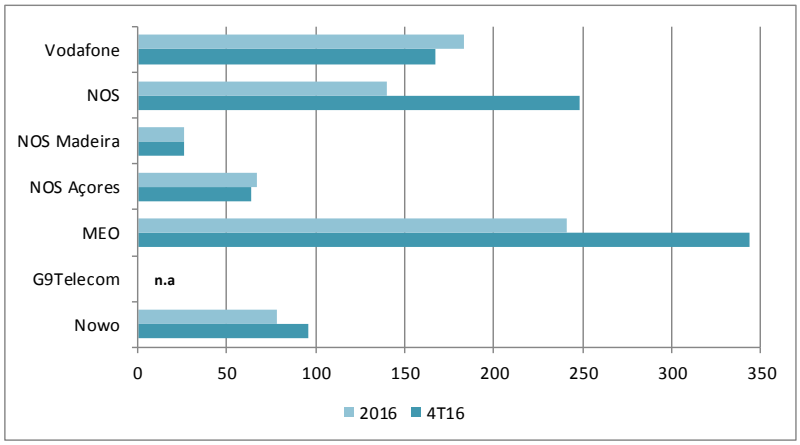
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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 2016.

Nota 2: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2016.

Nota 3: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais no 3T16.

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



Unidade: Horas consecutivas

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

Nota 1: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2016.

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

Empresas	Níveis de desempenho				
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016
Nowo	96,6%	96,6%	96,7%	95,1%	96,0%
G9Telecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
MEO	96,6%	93,3%	85,3%	84,7%	90,0%
NOS Acores	96,2%	95,9%	96,1%	95,4%	96,0%
NOS Madeira	99,6%	99,6%	98,2%	99,6%	99,5%
NOS	97,1%	97,7%	94,9%	90,3%	95,0%
Vodafone	93,5%	92,4%	91,5%	94,1%	93,0%

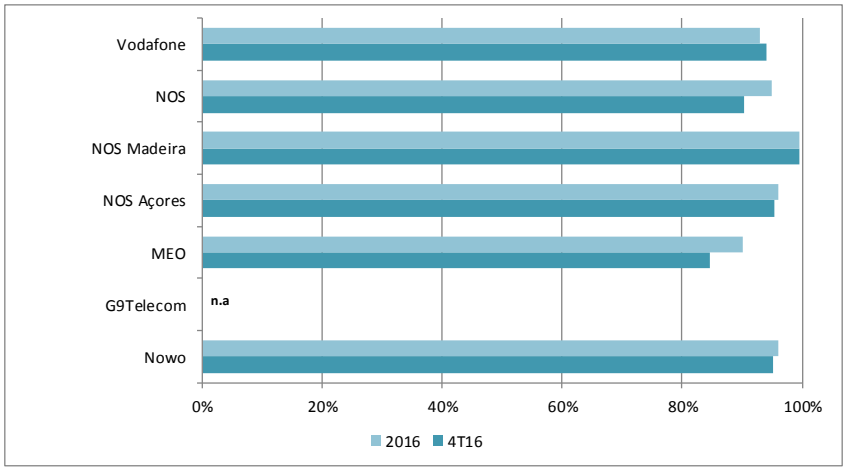
Unidade: %

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

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2016.

Nota 2: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais no 3T16.

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



Unidade: %

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

Nota 1: A G9Telecom não registou avarias no ano de 2016.

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 2016	Níveis de desempenho					Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016		1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	10	13	14	12	12	14	11	8	7	9	9	14
G9Telecom	51	34	12	66	41	50	6	6	11	25	12	2
MEO	12	14	9	10	12	15	10	8	2	3	7	10
NOS Açores	5	3	3	3	3	10	3	3	4	2	3	10
NOS Madeira	8	9	7	7	8	20	1	1	1	1	1	1
NOS	12	12	14	16	13	17	5	5	6	5	5	13
ONITelecom	n.a	n.a				28	n.a.	n.a				28
Vodafone	23	23	22	23	23	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

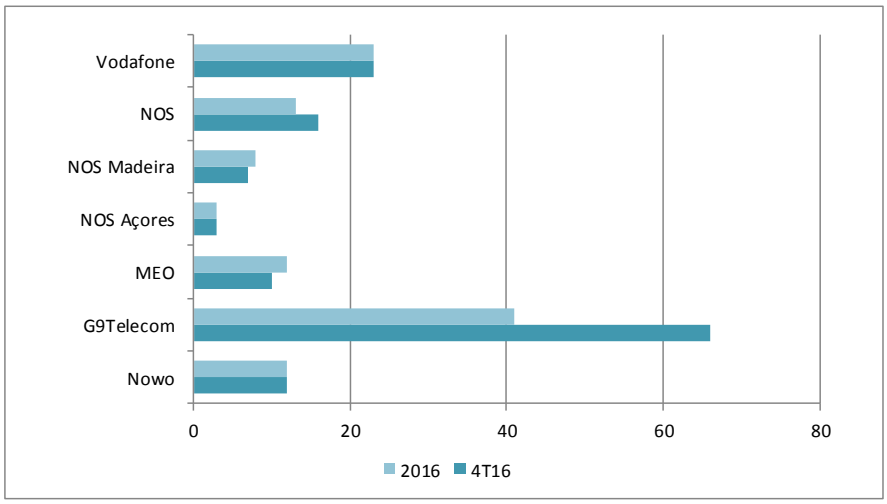
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2016.

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 3: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16 e no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas "à medida".

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

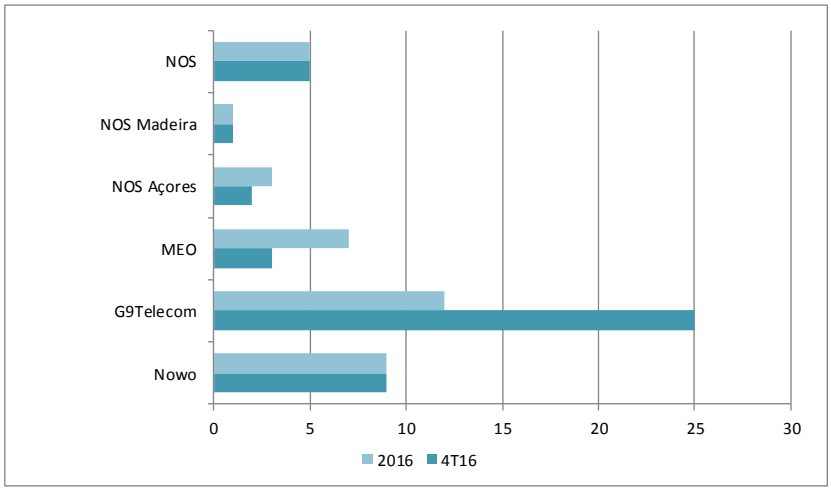
Gráfico 7: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u>: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida 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.

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

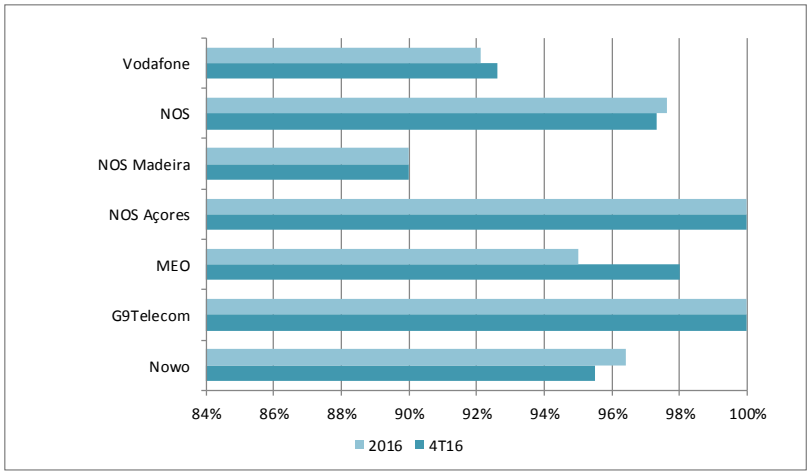
Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	98,4%	96,0%	95,7%	95,5%	96,4%	95%
G9Telecom	100%	100%	100%	100%	100%	99%
MEO	93,2%	92,0%	97,0%	98,0%	95,0%	92%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90,0%	90%
NOS	98,5%	97,6%	97,7%	97,3%	97,6%	95%
ONITelecom	n.a	n.a				80%
Vodafone	91,3%	91,8%	92,8%	92,6%	92,1%	85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16 e no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

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



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

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

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

Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	0,005	0,005	0,004	0,004	0,017	0,050
G9Telecom	0,010	0,010	0,010	0,010	0,040	0,050
MEO	0,021	0,017	0,016	0,018	0,072	0,180
NOS Açores	0,020	0,020	0,040	0,030	0,110	0,300
NOS Madeira	0,044	0,026	0,022	0,039	0,127	0,100
NOS	0,003	0,003	0,003	0,003	0,013	0,200
ONITelecom	0,036	0				0,002
Vodafone	0,012	0,010	0,009	0,010	0,041	0,020

Unidade: Número de avarias

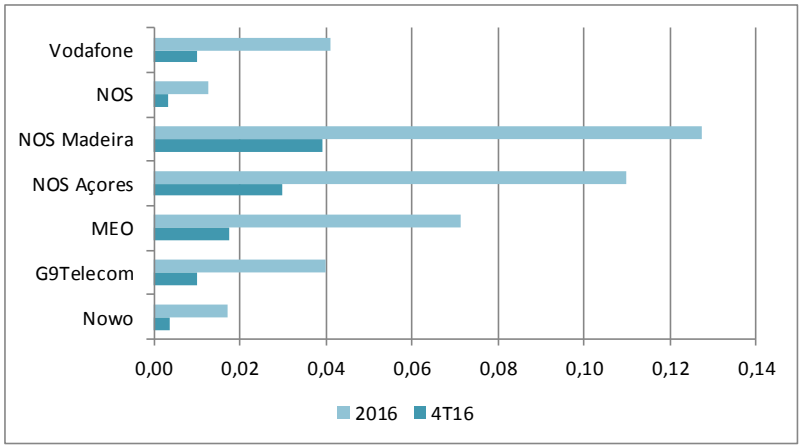
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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 2016.

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).

Nota 2: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas "à medida".

Gráfico 10: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u>: 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).

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 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016	
Nowo	96h	72h	72h	96h	84h	110h
G9Telecom	9h	5h	17h	7h	7h	100h
MEO	127h	149h	221h	118h	150h	155h
NOS Açores	40h	41h	43h	45h	43h	60h
NOS Madeira	26h	26h	26h	26h	26h	35h
NOS	144h	160h	149h	364h	188h	140h
ONITelecom	6h	n.a				150h
Vodafone	167h	177h	191h	186h	178h	100h

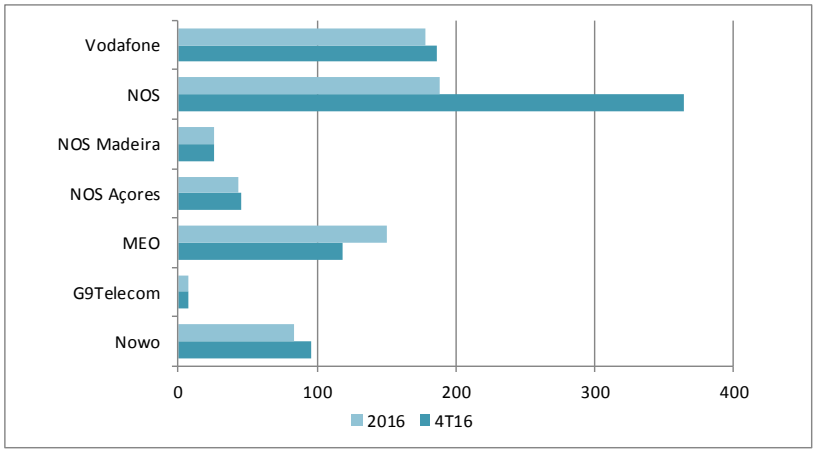
Unidade: Horas consecutivas

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 2016.

Nota 2: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

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

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

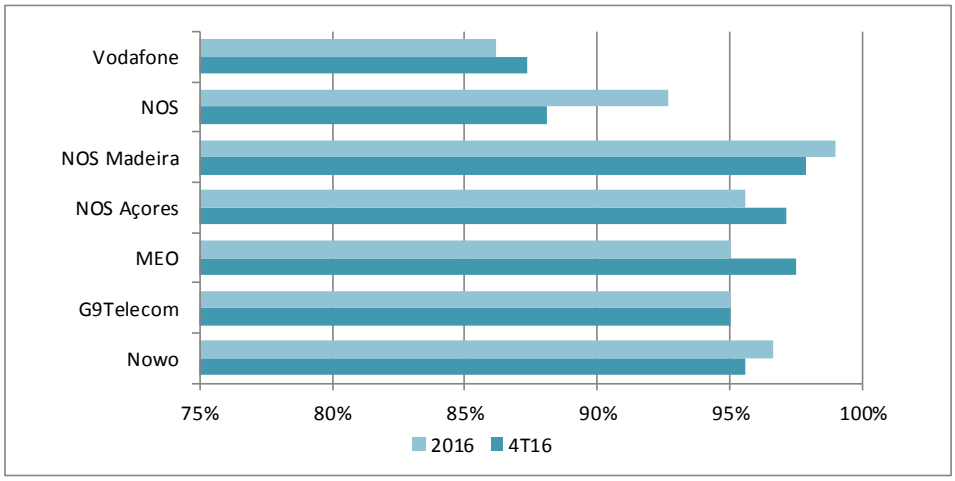
Empresas	Níveis de desempenho				
	1T16	2T16	3T16	4T16	Ano 2016
Nowo	96,6%	97,5%	97,9%	95,6%	96,6%
G9Telecom	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%	95,0%
MEO	96,9%	95,5%	90,3%	97,5%	95,0%
NOS Açores	95,8%	96,4%	95,8%	97,1%	95,6%
NOS Madeira	100%	100%	100%	97,9%	99,0%
NOS	94,6%	94,4%	93,9%	88,1%	92,7%
ONITelecom	100%	n.a			
Vodafone	86,7%	89,6%	83,7%	87,4%	86,2%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

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



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Anexo A

Empresas	*Links* de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos *sites* das empresas
Nowo	http://www.nowo.pt/qualidade-do-servico
G9Telecom	http://www.g9telecom.pt/files/indicadores2016.pdf http://www.g9telecom.pt/files/objectivos2017.pdf
MEO	https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf
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
ONITelecom	http://www.oni.pt/pt-pt/QualidadeSTF
Vodafone	http://www.vodafone.pt/main/particulares/tv-net-voz/telefone/voz-fixa-detalhes.html[9]

[9] 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, no final da página, os seguintes *itens*: *os objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2017*>*os valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2016*>*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*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.