

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
TELEFÓNICO FIXO
4ºTRIMESTRE DE 2017 / ANO 2017**

Índice

1. Introdução	5
2. Qualidade de serviço das ofertas de STF destinadas a clientes residenciais	8
2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (segmento residencial)	8
2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial)	12
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial)	14
3. Qualidade de serviço das ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais	18
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	18
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	22
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial)	24

Índice de tabelas

Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas.....	9
Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	11
Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	12
Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios)	14

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios)	16
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas.....	19
Tabela 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço	21
Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	22
Tabela 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios).....	25
Tabela 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real e valor expurgado do impacto dos incêndios)	27

Índice de gráficos

Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.....	10
Gráfico 2: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço	10
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	11
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios).....	13

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)	15
Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)	17
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	20
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.....	20
Gráfico 9: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço	21
Gráfico 10: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real <i>versus</i> valor expurgado)	23
Gráfico 11: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios).....	26
Gráfico 12: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios)	28

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.

A referida informação compreende, para cada um dos PQS acima identificados:

- os níveis de qualidade de serviço apurados no 4º trimestre de 2017 (4T17);
- os níveis de desempenho anuais apurados em 2017;
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos seus clientes em 2017.

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 2017, 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 2017 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propõe oferecer aos seus clientes no ano de 2018.

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

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

- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- 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);
- Nowo Communications, S.A. (Nowo);
- OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)³;
- 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, não constam dos gráficos/tabelas que seguidamente se apresentam, as empresas 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) G9Telecom; (v) Orange; (v) IP Telecom.

Nos capítulos seguintes do presente relatório apresenta-se informação sobre qualidade de serviços relativa:

- às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais⁴ (capítulo 2);

³ A Onitelecom descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*. No entanto, continua a reportar informação sobre a qualidade de serviço no âmbito do RQS, no que respeita às ofertas comerciais *standardizadas* que ainda mantêm subscritores.

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.

- às ofertas standardizadas⁵ destinadas a clientes não residenciais⁶ (capítulo 3).

Em 2017, os incêndios que assolaram Portugal, com incidência nas zonas Norte e Centro do país, deram origem a uma declaração de calamidade pública por parte do Governo através de Despacho Conjunto, de 18/08/2017⁷.

Neste contexto, e por esta situação se enquadrar no âmbito do art.5º. do RQS, a ANACOM solicitou aos operadores em atividade, a seguinte informação:

- a) Informação sobre as situações de natureza imprevisível ou de força maior que tenham afetado a qualidade de serviço praticada pelas respetivas empresas no âmbito do serviço telefónico fixo;
- b) Disponibilização de informação, detalhando quer os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das ocorrências referidas na alínea a).

Em resposta as empresas MEO, NOS, Nowo e Vodafone⁸ informaram sobre as situações de incêndio ocorridas que afetaram a qualidade de serviço por si oferecida no ano de 2017. Ainda de acordo com a informação reportada pelas referidas empresas apenas os indicadores relacionados com as avarias sofreram o impacto dos incêndios, tendo enviado à ANACOM, em adição à informação trimestral regularmente remetida, os valores dos referidos PQS expurgados desse impacto.

Nos pontos seguintes deste relatório esta informação é disponibilizada nas tabelas e gráficos dos PQS em relação aos quais as empresas apuraram os efeitos dos incêndios.

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.

⁷ <https://dre.pt/web/guest/pesquisa/-/search/108030478/details/normal?l=1>

⁸ A Vodafone retificou neste trimestre a fórmula de apuramento dos indicadores relacionados com avarias tendo corrigido todos os valores anteriormente reportados.

2. Qualidade de serviço das 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 prestadoras.

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 relatório⁹.

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.

⁹ 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 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					Obj. 2017	Níveis de desempenho					Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017		1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017	
MEO	5	4	4	7	5	14	4	4	4	5	4	10
NOS	13	13	13	14	13	15	6	6	7	7	7	10
NOS Açores	4	4	4	4	4	10	3	3	2	0	1	10
NOS Madeira	9	10	11	14	11	20	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Nowo	14	13	14	11	14	14	7	5	10	8	8	14
Vodafone	12	12	13	13	12	15	<1	<1	<1	<1	<1	<1

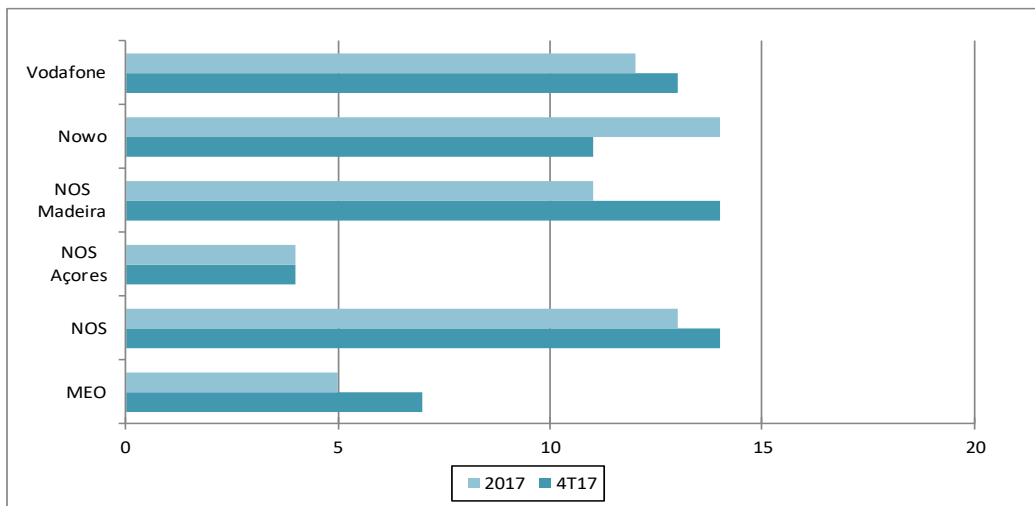
Unidade: Dias de calendário

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).

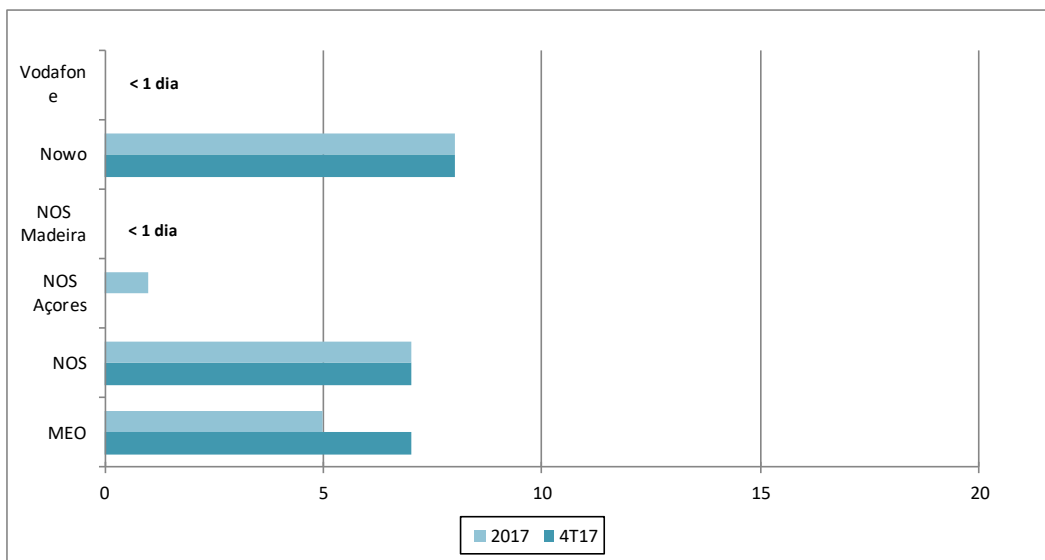
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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 NOS Madeira informou que a demora das ligações que envolvem apenas a ativação do serviço é inferior a um dia.

Nota 3: 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

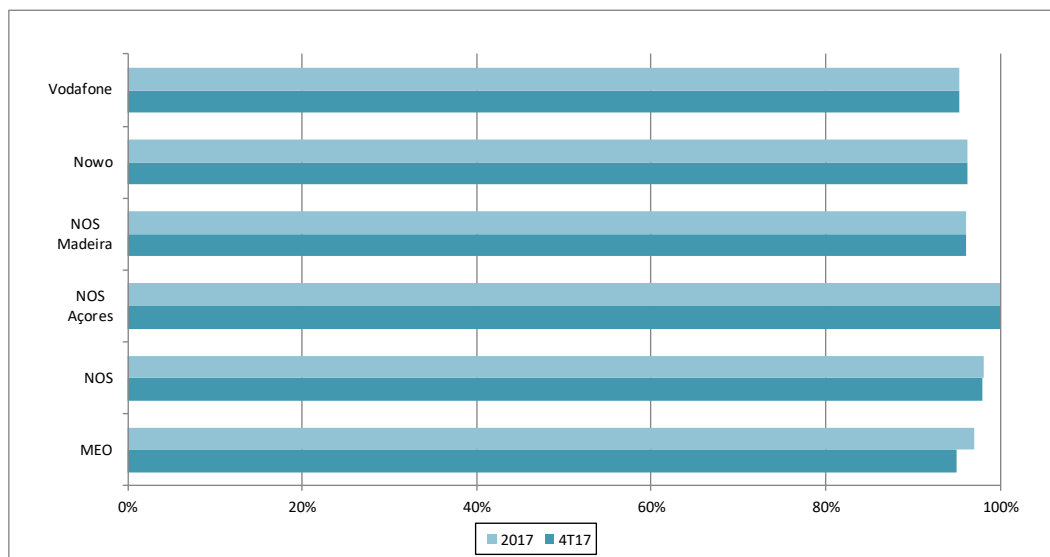
Empresas	Níveis de desempenho					Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017	
MEO	99,0%	96,0%	98,0%	95,0%	97,0%	95%
NOS	98,1%	98,6%	98,0%	98,0%	98,2%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	96,5%	96,5%	96,3%	96,1%	96,1%	90%
Nowo	97,3%	97,6%	96,6%	96,3%	96,3%	95%
Vodafone	96,0%	95,6%	94,8%	95,3%	95,4%	95%

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 ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2017.

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 elegíveis¹⁰ 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 (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho								Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017		
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	
MEO	0,028	0,023	0,023	0,023	0,020	0,020	0,090	0,090	0,230
NOS	0,004	0,003	0,004	0,004	0,004	0,004	0,015	0,015	0,180
NOS Açores	0,030	0,030	0,030	-	0,030	-	0,120	-	0,300
NOS Madeira	0,044	0,033	0,035	-	0,039	-	0,151	-	0,100
Nowo	0,003	0,003	0,003	0,003	0,006	0,003	0,015	0,012	0,050
Vodafone	0,011	0,013	0,011	0,011	0,009	0,008	0,042	0,042	0,048

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

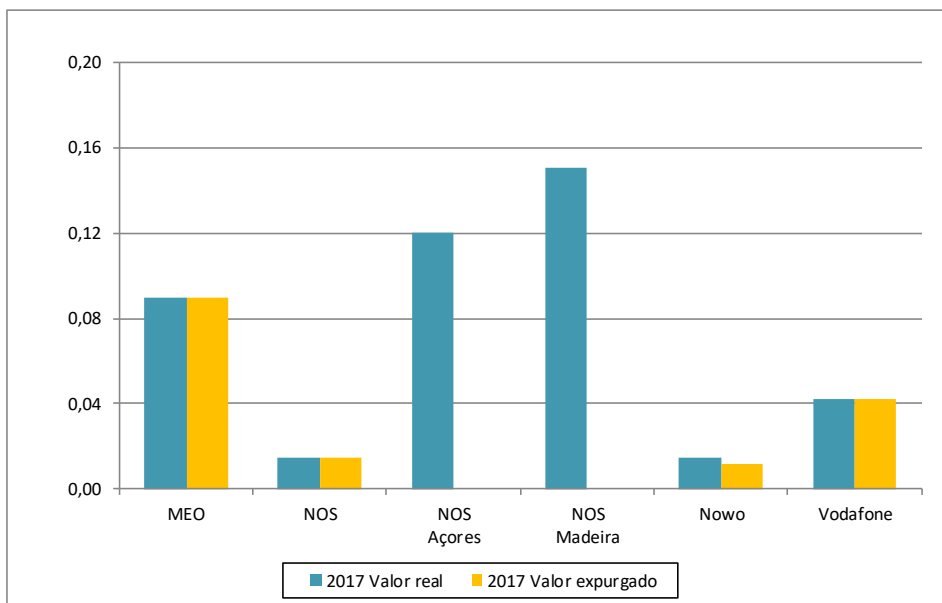
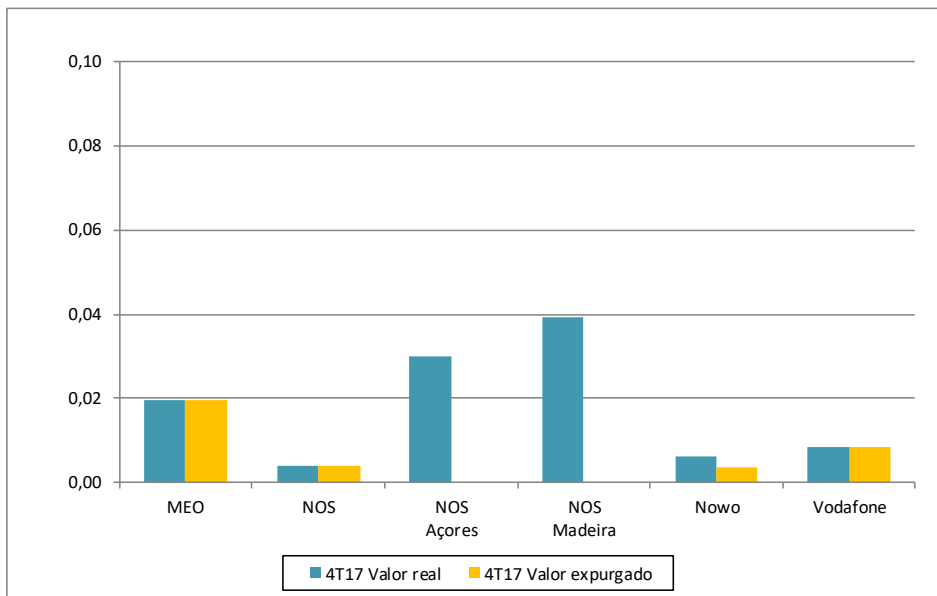
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2017.

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).

Nota 3: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,015.

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).

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



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).

Nota 2: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,015.

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 (valor real e valor expurgado das situações de incêndio);
- (b) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo definido por cada empresa para o percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real e valor expurgado das situações de incêndio).

O conceito de percentil 95 (utilizado no cálculo dos indicadores referidos em (a) e (b)) é objeto de clarificação no Anexo B do relatório¹¹.

Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho								Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017		
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	
MEO	312h	141h	332h	145h	237h	186h	259h	161h	165h
NOS	69h	90h	160h	157h	106h	106h	111h	110h	140h
NOS Açores	54h	66h	68h	-	70h	-	67h	-	120h
NOS Madeira	13h	12h	11h	-	11h	-	12h	-	35h
Nowo	72h	96h	96h	96h	187h	96h	187h	96h	110h
Vodafone	186h	143h	235h	183h	180h	180h	183h	168h	185h

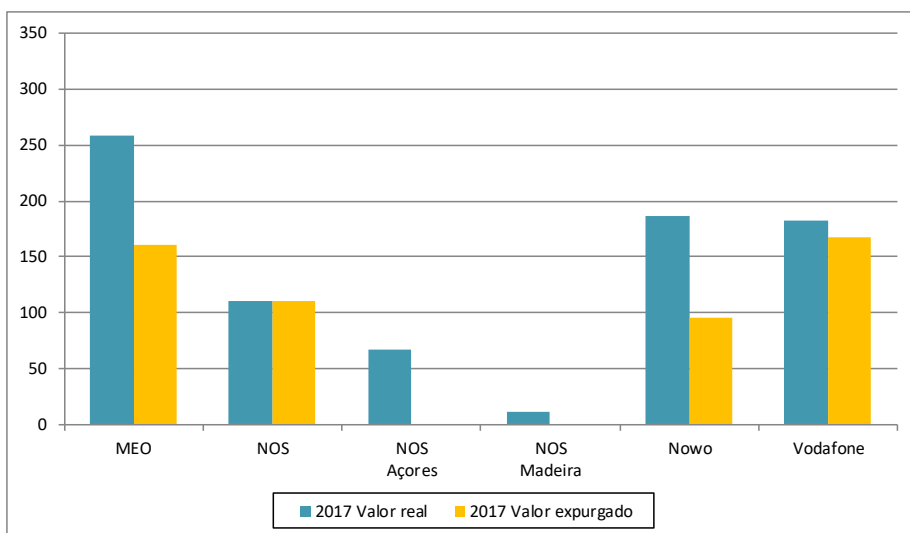
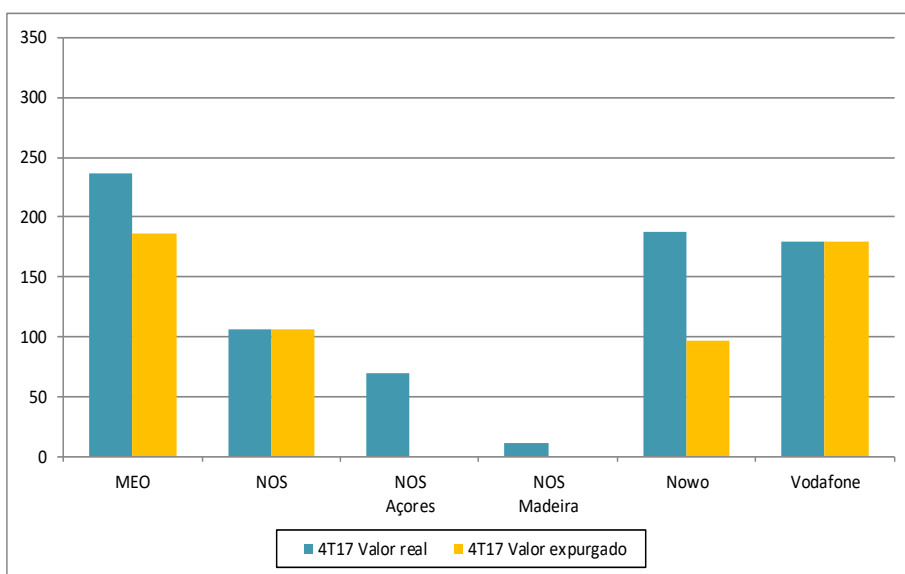
Unidade: Horas consecutivas

¹¹ 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.

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 2017

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



Unidade: Horas consecutivas

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

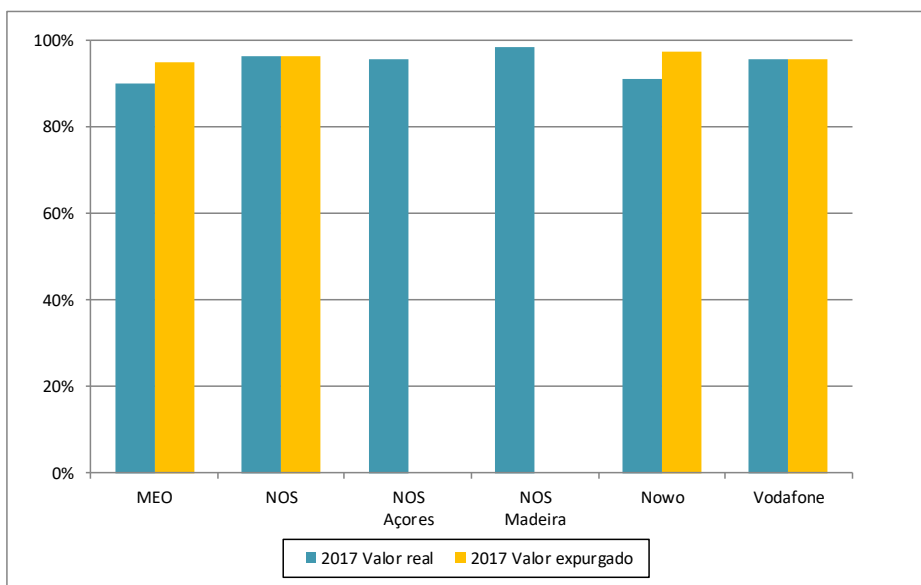
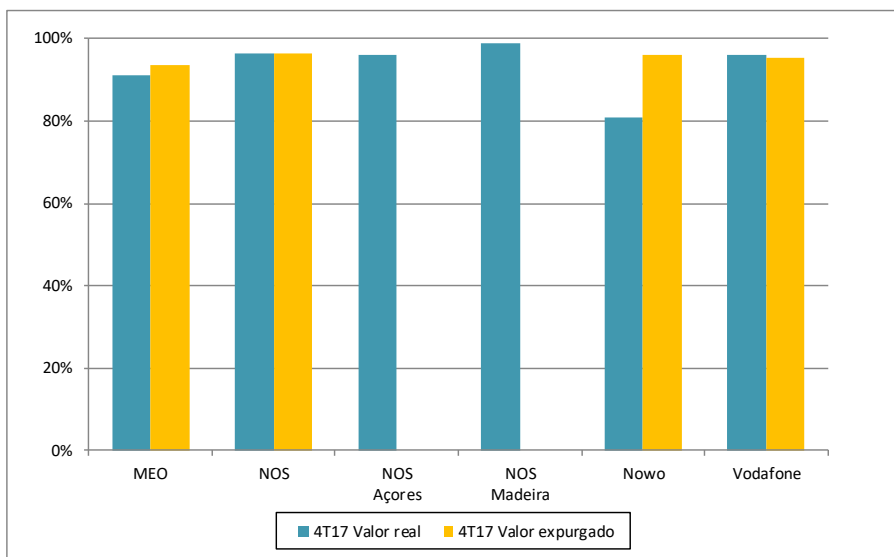
Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho							
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017	
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado
MEO	87,7%	96,9%	85,2%	96,1%	91,0%	93,7%	90,0%	95,0%
NOS	98,1%	96,9%	93,6%	93,7%	96,4%	96,4%	96,3%	96,3%
NOS Açores	95,4%	95,7%	96,1%	-	96,1%	-	95,8%	-
NOS Madeira	98,0%	98,5%	99,4%	-	98,9%	-	98,7%	-
Nowo	98,4%	98,3%	98,2%	97,5%	80,7%	96,1%	91,1%	97,5%
Vodafone	97,3%	96,4%	93,1%	93,4%	96,1%	95,5%	95,6%	95,7%

Unidade: %

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

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



Unidade: %

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

3. Qualidade de serviço das 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					Obj. 2017	Níveis de desempenho					Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017		1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017	
MEO	7	8	9	13	10	15	5	4	14	7	8	10
NOS	13	13	14	15	14	15	5	5	6	7	6	10
NOS Açores	3	7	5	5	5	10	3	<1	1	4	3	10
NOS Madeira	5	9	8	12	8	20	<1	<1	<1	<1	<1	<1
Nowo	14	11	14	11	14	14	4	6	7	14	7	14
ONITelecom												
Vodafone	20	21	26	18	21	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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2017

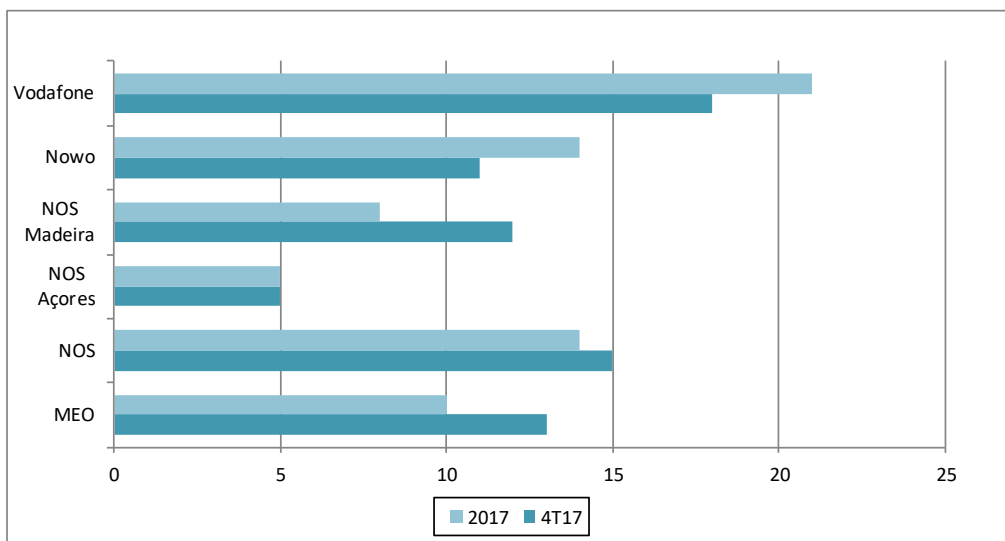
Nota 2: A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone* dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

Nota 3: A NOS Madeira informou que a demora das ligações que envolvem apenas a ativação do serviço é inferior a um dia.

Nota 4: A ONITelecom descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*, mantendo, no entanto, as ofertas comerciais desta natureza que ainda têm subscritores.

Nota 5: A Vodafone não disponibiliza, para o mercado não residencial, ofertas *standardizadas* que apenas envolvam a ativação do STF.

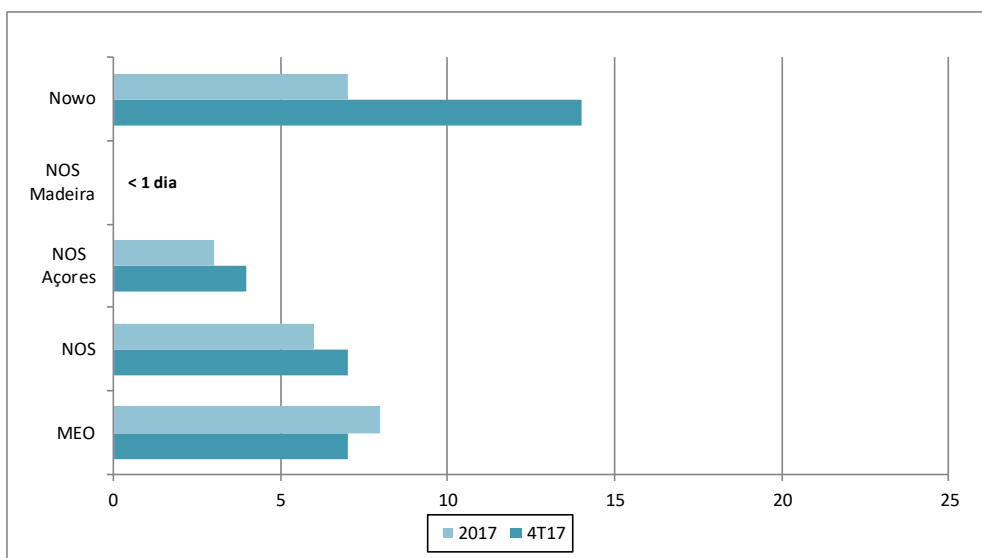
Gráfico 7: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Gráfico 8: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvem 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 NOS Madeira informou que a demora das ligações que envolvem apenas a ativação do serviço é inferior a um dia.

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

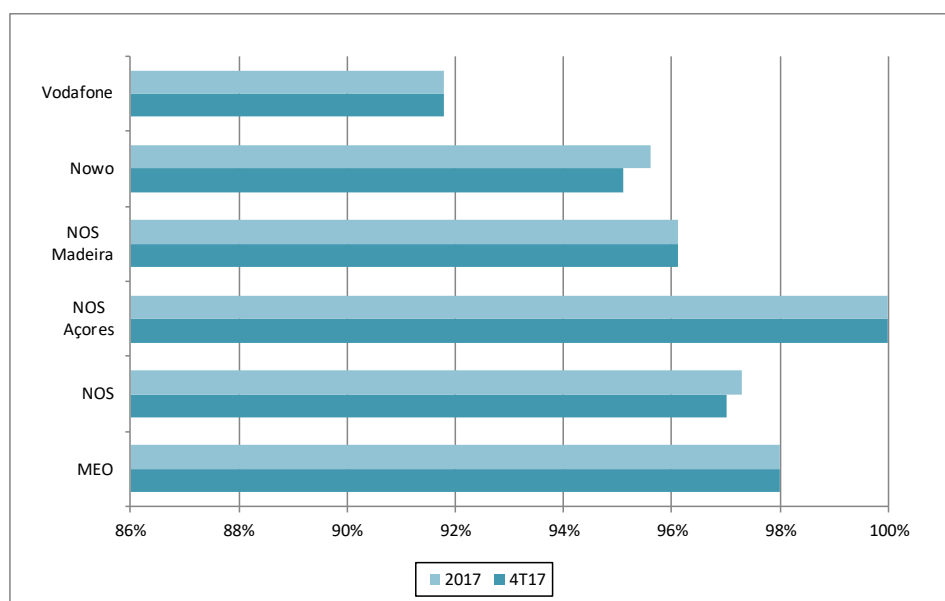
Empresas	Níveis de desempenho					Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17	4T17	Ano 2017	
MEO	98,0%	97,0%	98,0%	98,0%	98,0%	92%
NOS	97,4%	97,2%	97,4%	97,0%	97,3%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	96,5%	96,5%	96,3%	96,1%	96,1%	90%
Nowo	96,5%	95,3%	95,0%	95,1%	95,6%	95%
ONITelecom						
Vodafone	92,8%	91,7%	90,7%	91,8%	91,8%	90%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A ONITelecom descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*, mantendo, no entanto, as ofertas comerciais desta natureza que ainda têm subscritores

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

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

Este parâmetro mede o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis¹² para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

Tabela 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho								Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017		
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	
MEO	0,022	0,021	0,019	0,019	0,018	0,018	0,080	0,080	0,180
NOS	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	0,004	0,015	0,015	0,180
NOS Açores	0,020	0,020	0,020	-	0,030	-	0,090	-	0,300
NOS Madeira	0,055	0,064	0,052	-	0,048	-	0,218	-	0,100
Nowo	0,004	0,005	0,005	0,005	0,010	0,005	0,025	0,019	0,050
ONITelecom	0	0	0	0	0	0	0	0	0,100
Vodafone	0,010	0,009	0,009	0,009	0,008	0,008	0,036	0,036	0,045

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

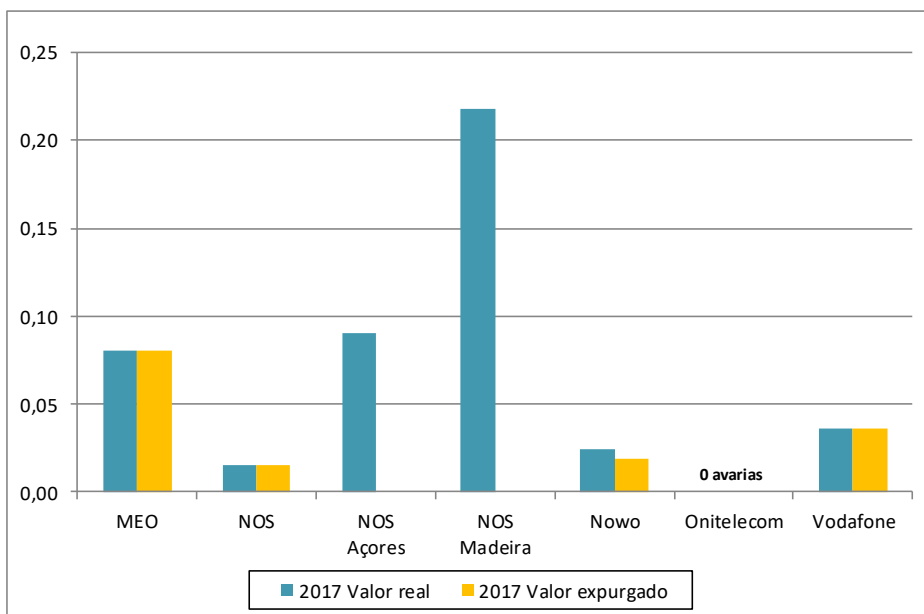
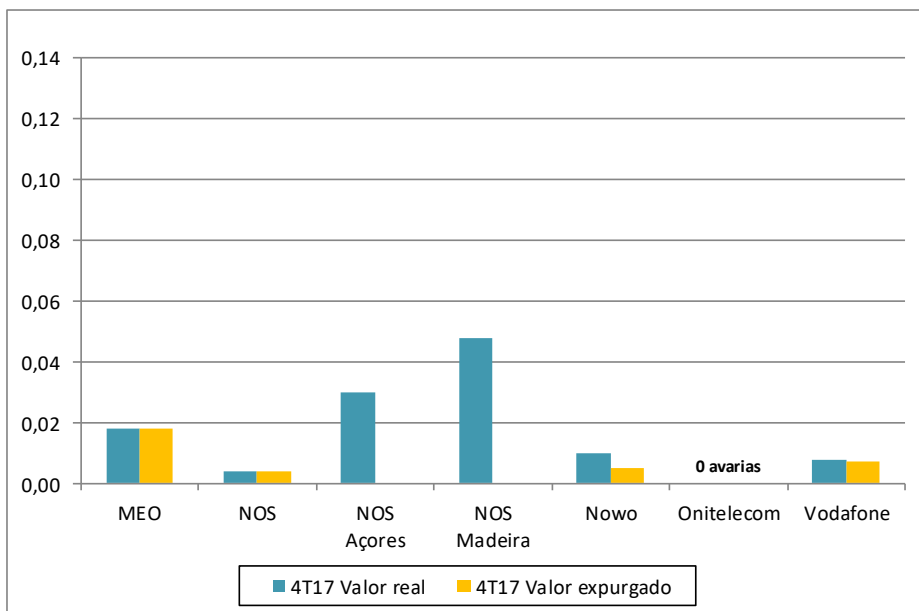
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2017

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 3: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,020

¹² Devem ser excluídas do cálculo do parâmetro as participações de avarias referentes, nomeadamente, a: (i) chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



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 (valor real e valor expurgado das situações de incêndio);
- (b) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo definido por cada empresa para o percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real e valor expurgado das situações de incêndio).

O conceito de percentil 95 (utilizado no cálculo dos indicadores referidos em (a) e (b)) é objeto de clarificação no Anexo B deste relatório¹³.

¹³ 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 (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho								Obj. 2017
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017		
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	
MEO	140h	107h	169h	139h	169h	144h	145h	121h	155h
NOS	88h	70h	144h	144h	93h	93h	95h	95h	140h
NOS Açores	27h	25h	32h	-	36h	-	49h	-	60h
NOS Madeira	17h	12h	13h	-	12h	-	13h	-	35h
Nowo	96h	96h	96h	96h	187h	96h	187h	96h	110h
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100h
Vodafone	167h	164h	173h	173h	194h	194h	172h	172h	180h

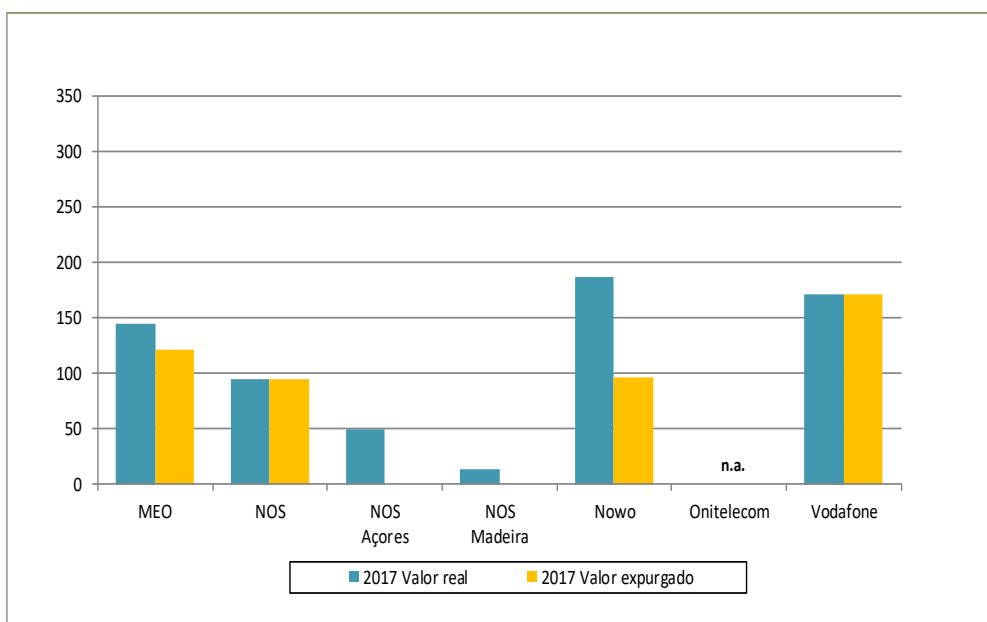
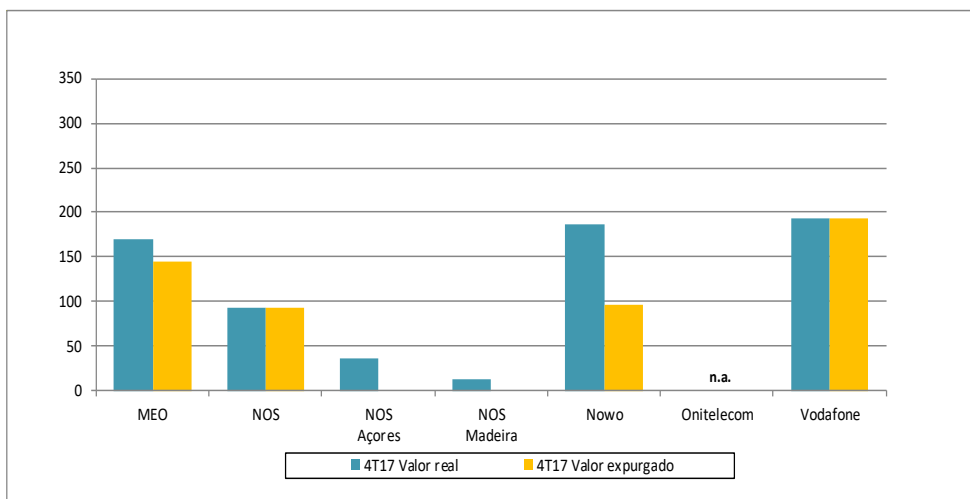
Unidade: Horas consecutivas

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 2017

Nota 2: A ONITelecom informou que não ocorreram no ano de 2017.

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

Nota 1: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no ano de 2017.

Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real e valor expurgado do impacto dos incêndios)

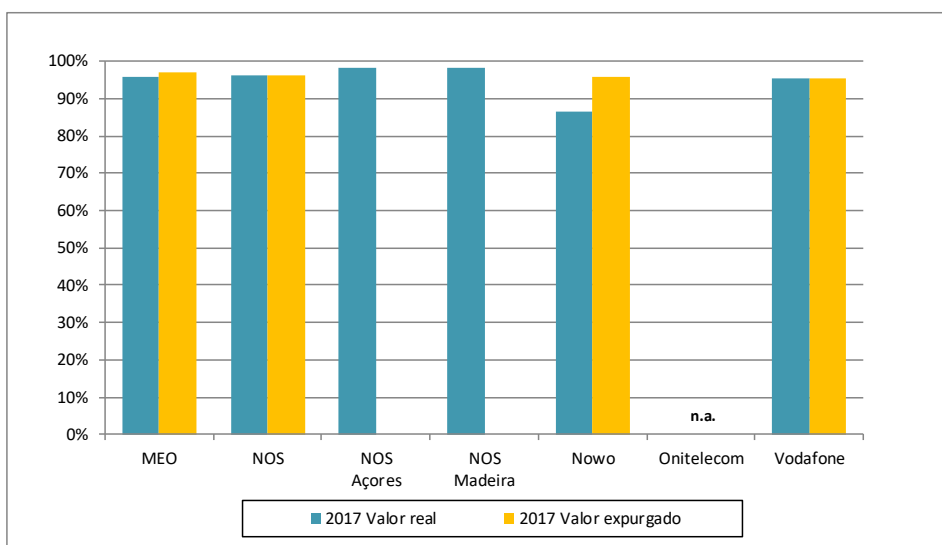
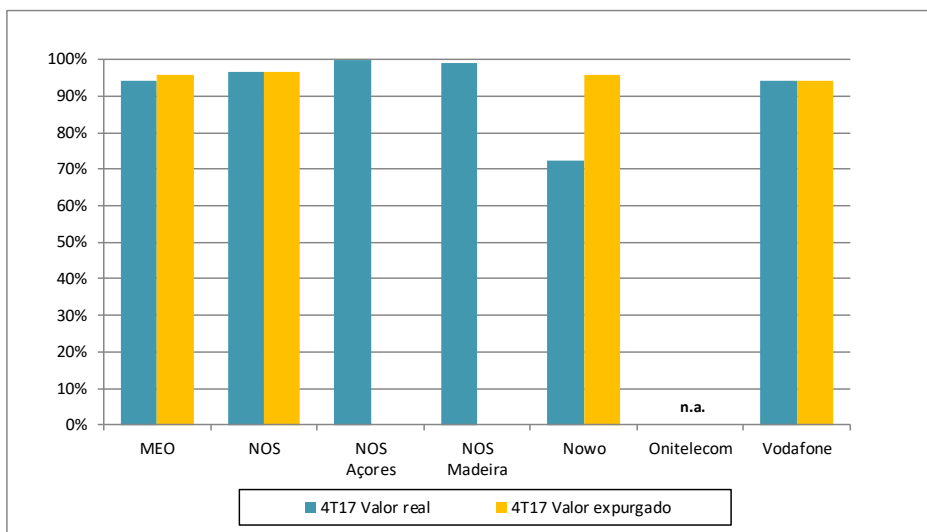
Empresas	Níveis de desempenho							
	1T17	2T17	3T17		4T17		Ano 2017	
			Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado	Valor real	Valor expurgado
MEO	96,5%	98,1%	93,9%	96,5%	94,3%	95,9%	96,0%	97,0%
NOS	97,2%	97,1%	94,9%	95,0%	96,7%	96,7%	96,3%	96,4%
NOS Açores	96,7%	100%	100%	-	100%	-	98,4%	-
NOS Madeira	97,9%	98,9%	97,7%	-	99,3%	-	98,4%	-
Nowo	100%	95,9%	96,9%	96,6%	72,4%	95,8%	86,7%	96,1%
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Vodafone	95,6%	96,0%	95,1%	95,2%	94,3%	94,2%	95,3%	95,3%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota1: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias ano de 2017.

Gráfico 22: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITelem informou que não ocorreram no ano de 2017.

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas
MEO	Página 2 do documento a que se acede através do <i>link</i> : 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	http://www.nowo.pt/qualidade-do-servico
ONITelecom	http://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/
Vodafone ¹⁴	Objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2018 Valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2017

¹⁴Esta informação encontra-se disponível no final da página a que se acede através do *link* <http://www.vodafone.pt/main/particulares/tv-net-voz/telefone/voz-fixa-detalhes.html>

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 2017: 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.