

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO**  
**TELEFÓNICO FIXO**  
**3ºTRIMESTRE DE 2015**

## Índice

1. Introdução .....	5
2. Qualidade de serviço de 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 de ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais .....	15
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	15
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	19
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) .....	20

## Índice de tabelas

Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas .....	8
Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	10
Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	11
Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	13

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	14
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas .....	16
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 .....	18
Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	19
Tabela 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas .....	21
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 .....	22

## 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 – 3T15.....	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 – 3T15 .....	9
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 3T15.....	10
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T15 ...	12
Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15.....	14

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15.....	15
Gráfico 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço – 3T15 .....	17
Gráfico 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T15.....	17
Gráfico 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T15.....	18
Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T15.....	20
Gráfico 11: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15 .....	22
Gráfico 12: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15 .....	23

## 1. Introdução

A ANACOM, ao abrigo da alínea e) do nº1 do artigo 109º da Lei nº51/2011, de 13 de setembro e do nº4 do artigo 6º do Regulamento nº46/05, de 14 de junho, alterado pelo Regulamento nº372/2009, de 28 de agosto<sup>1</sup> – Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS), divulga no presente relatório informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas que prestam o Serviço Telefónico Fixo (STF).

Esta informação foi disponibilizada à ANACOM pelas próprias empresas prestadoras e respeita aos Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS) estabelecidos no anexo ao RQS, designadamente:

- PQS1 – Prazo de fornecimento de uma ligação inicial;
- PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso;
- PQS3 – Taxa de reparação de avarias.

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

- os níveis de qualidade de serviço apurados por cada empresa no 3º trimestre de 2015 (3T15);
- os objetivos de desempenho que cada empresa se propõe oferecer aos seus clientes ao longo do ano de 2015;

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

- os níveis de qualidade de serviço anuais apurados em 2014 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que propõem oferecer aos seus clientes no ano de 2015.

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

---

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

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

- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- Cabovisão - Sociedade de Televisão por Cabo, S. A (Cabovisão);
- Colt Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. (Colt Telecom);
- G9Telecom, S.A. (G9Telecom);
- MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO)<sup>3</sup>;
- NOS Açores Comunicações, S.A. (NOS Açores);
- NOS Madeira Comunicações, S.A. (NOS Madeira);
- NOS Comunicações, S.A. (NOS);
- ONITelecom – Infocomunicações, S. A. (ONITelecom)<sup>4</sup>
- Orange Business Portugal, S.A. (Orange);
- IP Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A. (IP Telecom)<sup>5</sup>;
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone);

Apesar de incluídas na lista acima, importa referir que não constam dos gráficos/tabelas que seguidamente se apresentam, as 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) IP Telecom;
- B) Orange – Apenas possui clientes na modalidade de acesso indireto, sendo que os PQS estabelecidos no RQS se aplicam apenas à prestação de STF na modalidade de acesso direto.

Os capítulos do presente relatório apresentam informação sobre:

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

<sup>3</sup> Os objetivos e os níveis de qualidade de serviço referentes ao ano de 2015, refletem já a fusão por incorporação da empresa MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), na empresa PT Comunicações, S.A. (PTC) tendo esta última adotado a designação social da primeira.

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

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

<sup>6</sup> Deve ser considerado cliente residencial aquele que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM, os clientes pré -pagos devem ser considerados clientes residenciais. A 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) as ofertas standardizadas<sup>7</sup> destinadas a clientes não residenciais<sup>8</sup> (capítulo 3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do corrente ano, o presente relatório inclui igualmente informação relativa ao 1º e 2º trimestres de 2015.

## 2. Qualidade de serviço de 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 indicadores que integram o PQS1:

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

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

No que respeita ao indicador referido em (c) entende-se como data acordada com o cliente:

---

<sup>7</sup> Devem ser consideradas ofertas *standardizadas* aquelas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respetivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

<sup>8</sup> Deve ser considerado cliente não residencial aquele que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Como *proxy* deve ser utilizada a classificação resultante do NIF — número de informação fiscal (clientes com NIF não iniciado por 1 ou 2 são empresariais). A ANACOM pode aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

- (i) toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora;
- (ii) qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

**Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas**

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço					Apenas ativação do serviço				
	Níveis de desempenho				Objetivos 2015	Níveis de desempenho				Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15		1T15	2T15	3T15	4T15	
<b>Cabovisão</b>	13	11	12		14	7	9	9		14
<b>G9Telecom</b>	6	5	5		50	1	1	1		2
<b>MEO</b>	7	6	5		14	4	5	4		10
<b>NOS Açores</b>	4	4	4		10	6	5	4		10
<b>NOS Madeira</b>	10	7	10		20	1	1	1		1
<b>NOS</b>	13	12	13		20	7	7	7		15
<b>Vodafone</b>	15	14	13		20	<1	<1	<1		<1

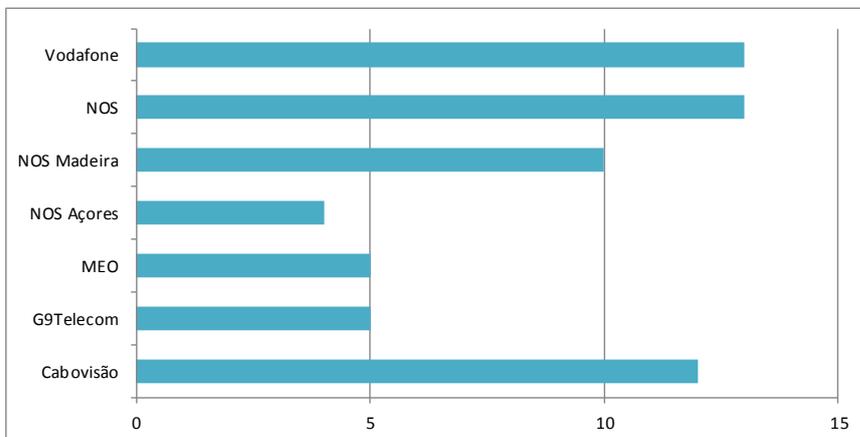
Unidade: Dias de calendário

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).

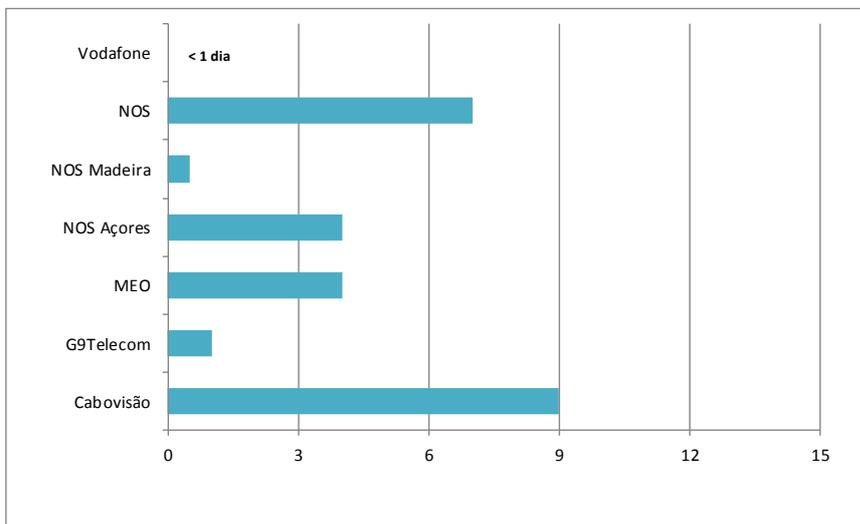
**Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço – 3T15**



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 – 3T15**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

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

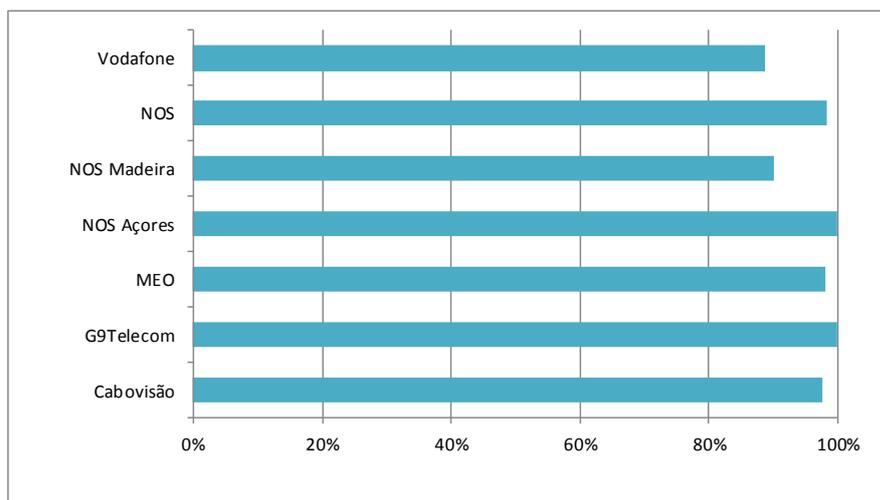
**Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T15	2T15	3T15	4T15	2016
Cabovisão	97,6%	98,1%	97,6%		95%
G9Telecom	100%	100%	100%		99%
MEO	97,0%	98,0%	98,0%		95%
NOS Açores	100%	100%	100%		95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%		90%
NOS	98,3%	98,5%	98,3%		95%
Vodafone	86,0%	88,2%	88,7%		85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

**Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 3T15**



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

## 2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial)

Este parâmetro mede o número de avarias válidas participadas pelos utilizadores aos serviços da empresa prestadora, por interrupção ou degradação do serviço, atribuíveis à rede da empresa prestadora, a qualquer rede pública a ela interligada envolvida nas comunicações elegíveis<sup>9</sup> para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

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

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T15	2T15	3T15	4T15	2015
<b>Cabovisão</b>	0,003	0,003	0,003		0,050
<b>G9Telecom</b>	0	0	0		0,050
<b>MEO</b>	0,024	0,022	0,019		0,230
<b>NOS Açores</b>	0,040	0,040	0,040		0,300
<b>NOS Madeira</b>	0,033	0,033	0,037		0,100
<b>NOS</b>	0,011	0,009	0,011		0,200
<b>Vodafone</b>	0,013	0,016	0,012		0,018

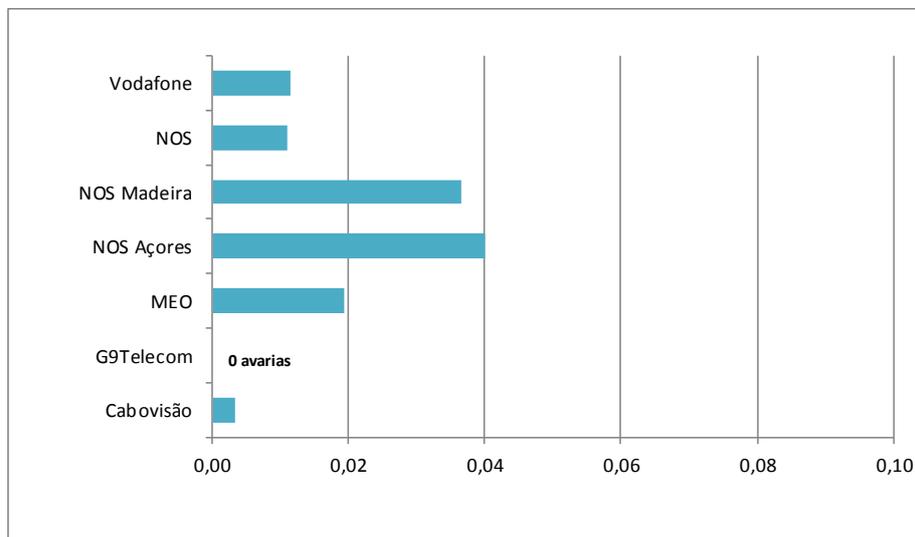
Unidade: Número de avarias

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).

<sup>9</sup> Devem ser excluídas do cálculo do parâmetro as participações de avarias referentes, nomeadamente, a: (i) chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

**Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T15**



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
	1T15	2T15	3T15	4T15	2015
Cabovisão	48h	72h	72h		110h
G9Telecom	n.a	n.a	n.a		100h
MEO	50h	52h	56h		165h
NOS Açores	62h	92h	91h		120h
NOS Madeira	26h	26h	26h		35h
NOS	73h	117h	188h		120h
Vodafone	221h	192h	171h		150h

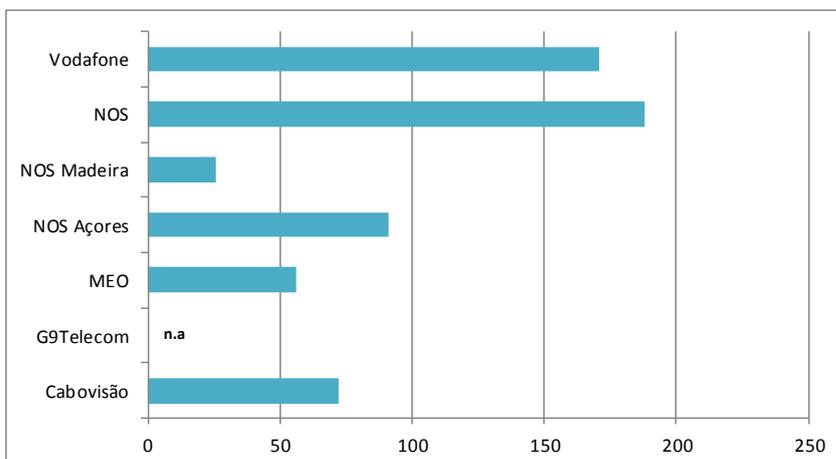
Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

Nota 2: A G9Telecom não registou avarias no 1T15, 2T15 e 3T15

**Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15**



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 3T15.

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

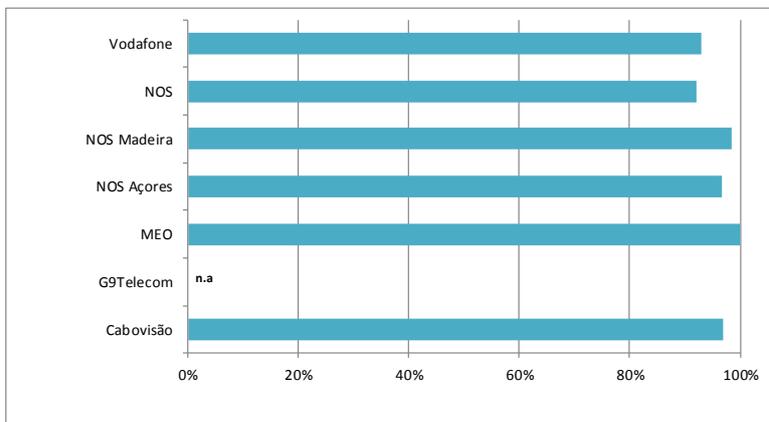
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T15	2T15	3T15	4T15
Cabovisão	98,5%	97,2%	96,8%	
G9Telecom	n.a	n.a	n.a	
MEO	99,9%	100%	99,9%	
NOS Açores	96,5%	96,6%	96,7%	
NOS Madeira	99,6%	99,6%	98,4%	
NOS	98,0%	95,5%	92,0%	
Vodafone	86,4%	91,6%	92,9%	

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 1T15, 2T15 e 3T15.

**Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15**



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A G9Telecom não registou avarias no 3T15.

### **3. Qualidade de serviço de 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 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.

No que respeita ao indicador referido em (c) entende-se como data acordada com o cliente: (i) toda e qualquer data solicitada pelo cliente, por forma verbal ou escrita e aceite pela empresa prestadora; (ii) qualquer data marcada pela empresa prestadora, por forma verbal ou escrita e não recusada pelo cliente.

**Tabela 6: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas**

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço					Apenas ativação do serviço				
	Níveis de desempenho				Objetivos 2015	Níveis de desempenho				Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15		1T15	2T15	3T15	4T15	
Cabovisão	13	14	12		14	9	10	8		14
G9Telecom	25	20	30		50	2	2	2		2
MEO	13	13	13		15	1	1	3		10
NOS Açores	2	4	4		10	1	7	8		10
NOS Madeira	6	9	6		20	1	1	1		1
NOS	13	14	15		20	11	8	6		15
ONITelecom	55	77	30		28	n.a.	n.a.	n.a.		28
Vodafone	17	17	22		25	n.a.	n.a.	n.a.		n.a.

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

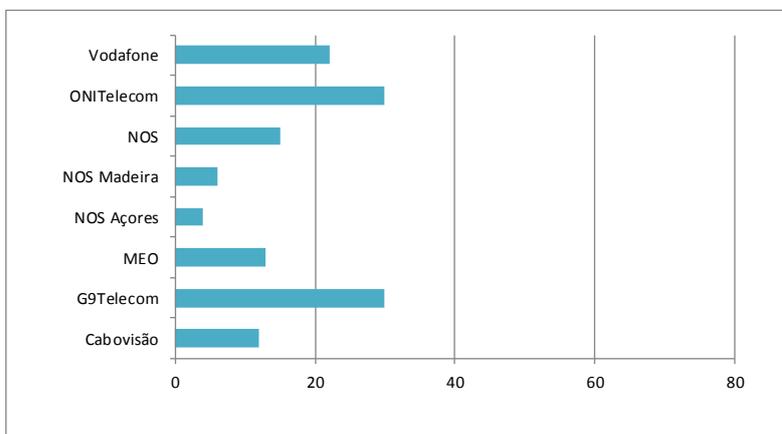
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2015.

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

Nota 3: De acordo com a ONITelecom, ocorreu um número de ligações reduzido pelo que valor indicado para o parâmetro que envolve a ligação à rede e a ativação do serviço corresponde ao percentil 100. No que respeita ao parâmetro que envolve apenas a ativação do serviço a empresa informou que não foram realizadas ligações.

Nota 4: 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 – 3T15**

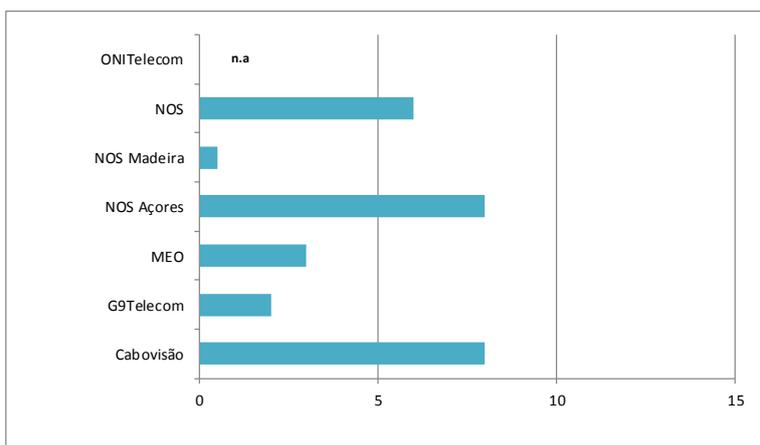


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: De acordo com a ONITelecom, ocorreu um número de ligações reduzido pelo que valor indicado para o parâmetro corresponde ao percentil 100.

**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 – 3T15**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

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

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

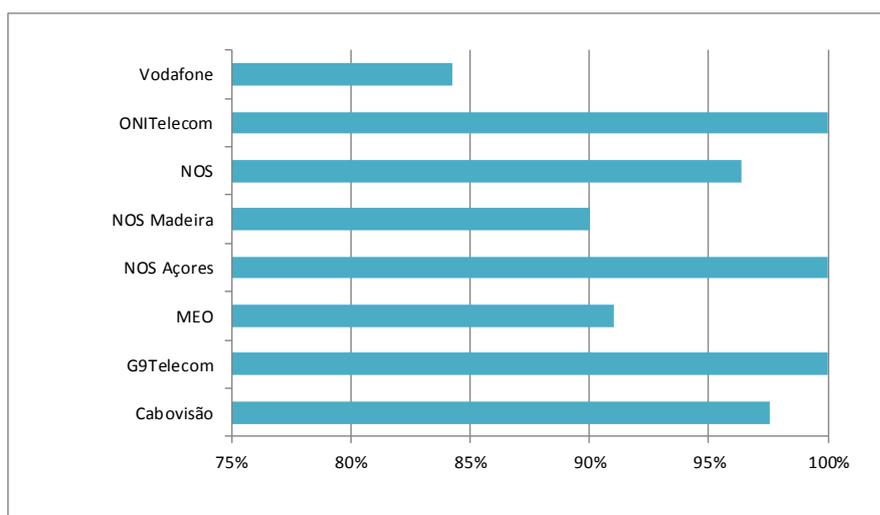
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos
	1T15	2T15	3T15	4T15	2015
Cabovisão	98,9%	97,5%	97,5		95%
G9Telecom	100%	100%	100%		99%
MEO	92,0%	91,0%	91,0%		92%
NOS Açores	100%	100%	100%		95%
NOS Madeira	90,0%	90,0%	90,0%		90%
NOS	97,3%	97,1%	96,4%		95%
ONITelecom	66,7%	42,9%	100%		80%
Vodafone	86,1%	86,0%	84,2%		85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

**Gráfico 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T15**



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<sup>10</sup> 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**

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2015
	1T15	2T15	3T15	4T15	
Cabovisão	0.005	0.005	0.005		0.050
G9Telecom	0.010	0.010	0.010		0.050
MEO	0.020	0.019	0.016		0.180
NOS Acores	0.030	0.040	0.040		0.300
NOS Madeira	0.046	0.039	0.035		0.100
NOS	0.006	0.006	0.005		0.200
ONITelecom	0.063	0	0.033		0.150
Vodafone	0.022	0.015	0.012		0.020

Unidade: Número de avarias

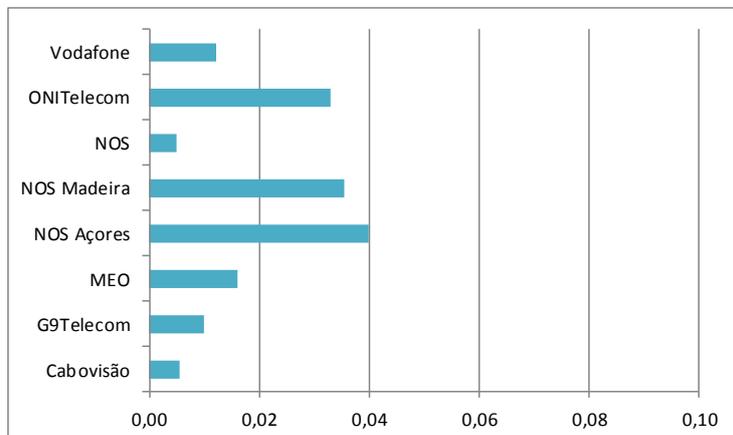
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

Nota 2: O “parque médio de acessos” no período referência inclui todo o tipo de acessos diretos disponibilizados pela empresa prestadora ao segmento de mercado não residencial designadamente analógicos e digitais independentemente dos meios (meios detidos por terceiros, incluindo lacete local e circuitos alugados, ou meios próprios) ou infraestruturas envolvidos (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

<sup>10</sup> Devem ser excluídas do cálculo do parâmetro as participações de avarias referentes, nomeadamente, a: (i) chamadas para serviços de audiotexto, de acesso à Internet e para serviços de redes privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

**Gráfico 10: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T15**



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
	1T15	2T15	3T15	4T15	2015
Cabovisão	48h	72h	72h		110h
G9Telecom	21h	12h	7h		100h
MEO	46h	45h	54h		155h
NOS Açores	20h	33h	46h		60h
NOS Madeira	26h	26h	26h		35h
NOS	139h	168h	238h		120h
ONITelecom	17h	n.a	522h		180h
Vodafone	155h	169h	146h		100h

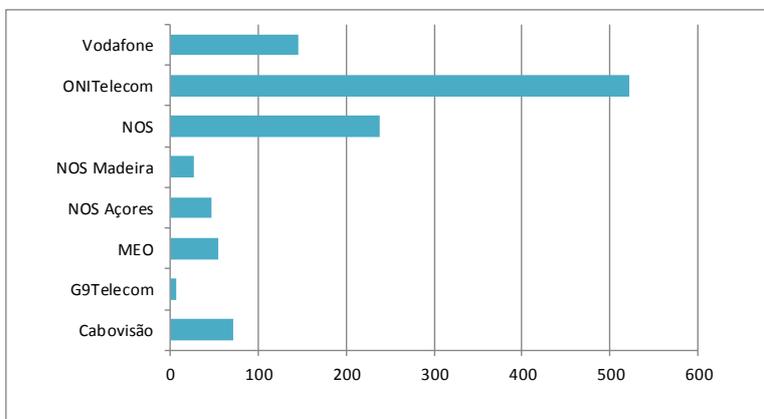
Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

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

**Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15**



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

Nota 1: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom, para o 3T15 respeita à única avaria registada pela empresa neste trimestre.

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

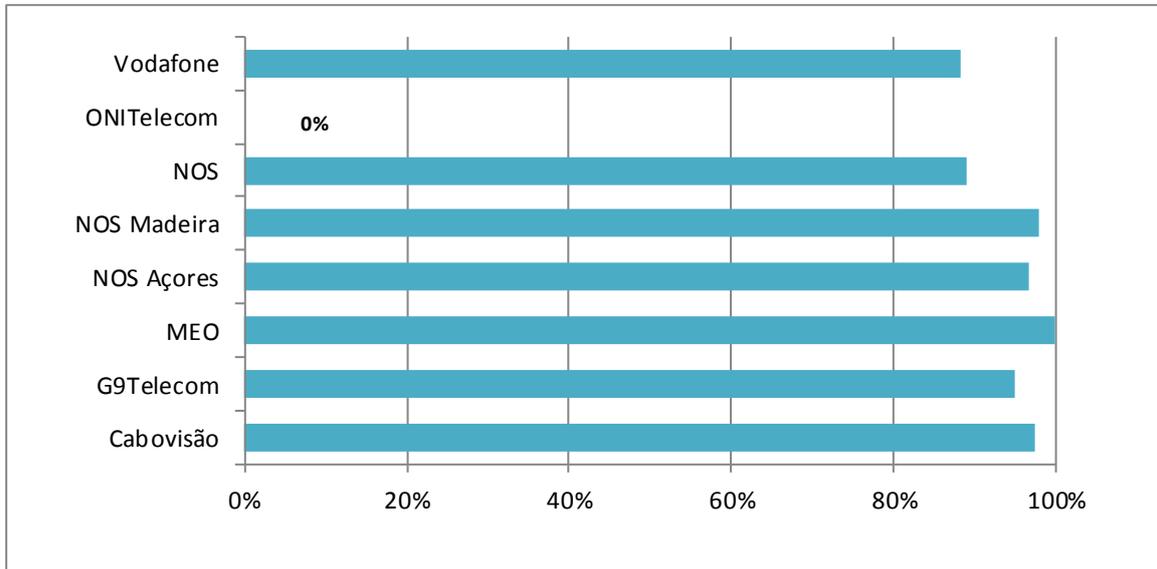
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T15	2T15	3T15	4T15
Cabovisão	97,9%	97,2%	97,4%	
G9Telecom	95,0%	95,0%	95,0%	
MEO	99,8%	99,8%	99,8%	
NOS Açores	96,0%	97,1%	96,7%	
NOS Madeira	98,2%	99,0%	97,8%	
NOS	94,0%	93,7%	89,0%	
ONITelecom	100%	n.a	0%	
Vodafone	88,1%	86,4%	88,3%	

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

**Gráfico 12: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T15**



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITelecom informou que registou apenas uma avaria no 3T15, pelo que o valor indicado para o parâmetro corresponde ao percentil 100.

## Anexo A

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

<sup>11</sup> Nota ANACOM: o *link* indicado pelo prestador dá acesso a uma página a partir da qual, no ponto “Outras informações” para localizar a informação sobre qualidade de serviço, devem ser selecionados os seguintes itens: os objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2015>os valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2014>os critérios que são usados para medir a qualidade do serviço de voz fixa.

## **Anexo B**

O PQS1 (demora no fornecimento de uma ligação inicial) e o PQS3 (tempo de reparação de avarias) são medidos para o percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

Por forma a esclarecer os utilizadores sobre este conceito tome-se o seguinte exemplo, para o PQS1 (os valores aqui utilizados são meramente hipotéticos):

Número de ligações iniciais efetuadas, por uma empresa, durante o ano 2015: 250 ligações.

Para cálculo do indicador medem-se os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efetuada. 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 efetuadas ( $n = 250 \cdot 95\% = 237,5$ ) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo ( $n = 237$ ).

À ligação 237 corresponde um tempo de fornecimento (17 dias).

O nível registado para o "PQS1 – Demora no fornecimento de uma ligação inicial para o percentil 95 das instalações mais rápidas" = 17 dias

O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador PQS3, considerando-se neste caso os tempos de reparação.