INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO

TELEFÓNICO FIXO

1ºTRIMESTRE DE 2016

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 *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) 19

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial) 21

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 16

Tabela 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço 18

Tabela 8: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos 20

Tabela 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas 22

Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas 23

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 –1T15 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 – 1T15 9

Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 1T15 10

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos –1T15 12

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T15 14

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T15 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 – 1T15 17

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 – 1T15 17

Gráfico 9: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 1T15 19

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 1T15 21

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T15 23

Gráfico 12: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas-1T15 24

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 por cada empresa no 1º trimestre de 2016 (1T16);
- os objetivos de desempenho que cada empresa se propõe oferecer aos seus clientes ao longo do ano de 2016;

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

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

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

---

[1] http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509

[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);
- Cabovisão - Sociedade de Televisão por Cabo, S. A (Cabovisão);
- 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) Refertelecom;

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.

C) Dialoga – Aguarda-se esclarecimento da empesa quanto à modalidade de acesso na prestação do Serviço Fixo Telefónico

Os capítulos do presente relatório apresentam informação sobre:

(i) As ofertas de STF destinadas a clientes residenciais[3] (cap.2);

[3] 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

(ii) as ofertas *standardizadas*[4] destinadas a clientes não residenciais[5] (cap.3).

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:

aceitar que, em alternativa, sejam para o efeito utilizados outros critérios equivalentes, os quais devem ser explicitados e previamente submetidos à apreciação desta Autoridade.

[4] 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.

[5] 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: <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		1T16	2T16	3T16	4T16	
Cabovisão	14				14	12				14
G9Telecom	21				50	1				2
MEO	6				14	3				10
NOS Açores	4				10	4				10
NOS Madeira	7				20	1				1
NOS	13				15	6				10
Vodafone	14				20	<1				<1

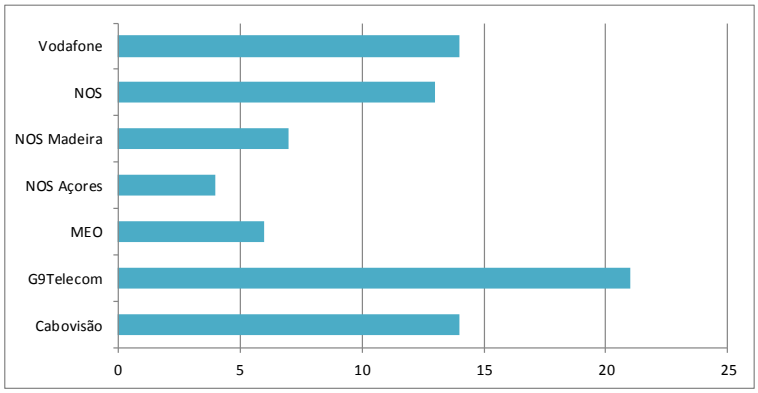
Unidade: Dias de calendário

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).

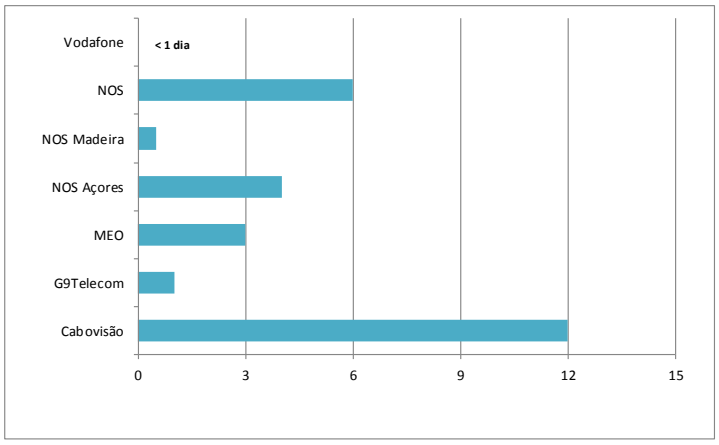
Gráfico 1: <u>Segmento residencial</u>: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço –1T16



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à 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 – 1T16



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida á 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).

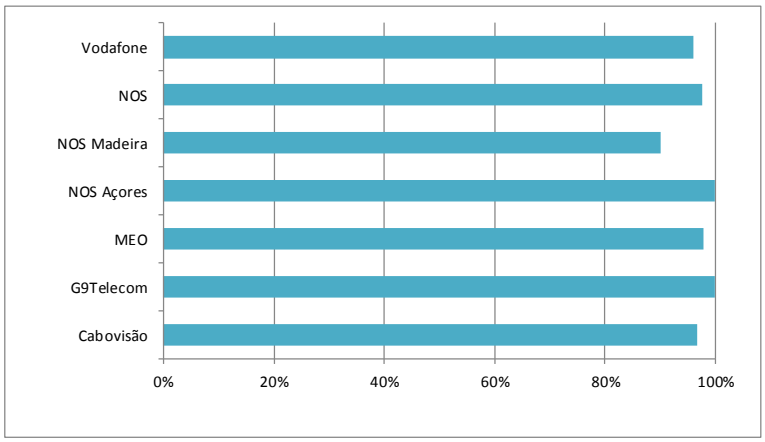
Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	
Cabovisão	96,7%				95%
G9Telecom	100%				99%
MEO	97,9%				95%
NOS Açores	100%				95%
NOS Madeira	90,0%				90%
NOS	97,7%				95%
Vodafone	96,0%				85%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 1T16



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[6] 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
	1T16	2T16	3T16	4T16	2016
Cabovisão	0,003				0,050
G9Telecom	0				0,050
MEO	0,026				0,230
NOS Açores	0,040				0,300
NOS Madeira	0,051				0,100
NOS	0,007				0,200
Vodafone	0,012				0,018

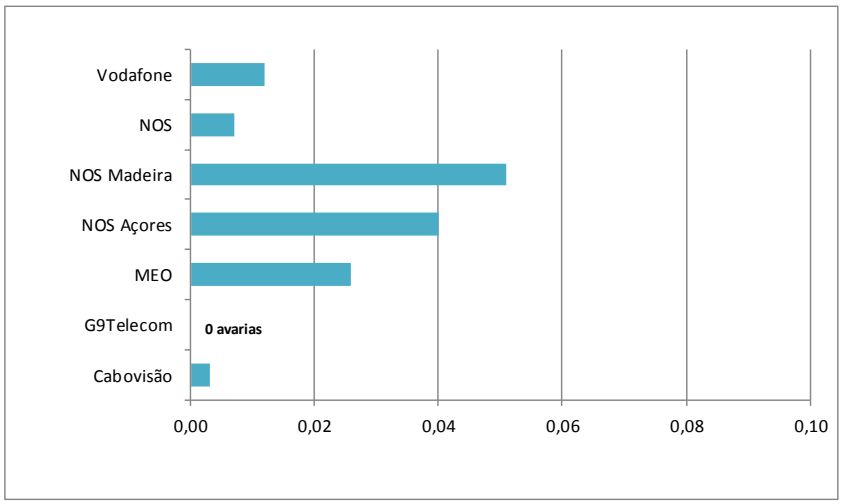
Unidade: Número de avarias

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).

[6] 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 –1T16



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	
Cabovisão	72h				110h
G9Telecom	n.a				100h
MEO	137h				165h
NOS Açores	61h				120h
NOS Madeira	26h				35h
NOS	98h				140h
Vodafone	168h				150h

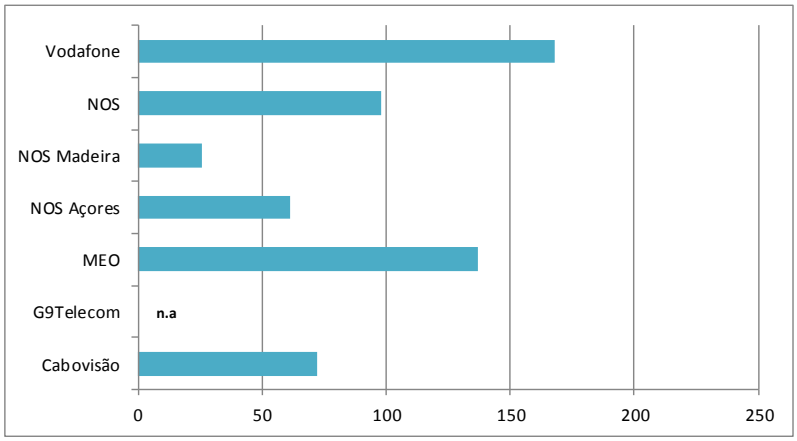
Unidade: Horas consecutivas

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 2016.

Nota 2: A G9Telecom não registou avarias no 1T16.

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T16



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 1T16.

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

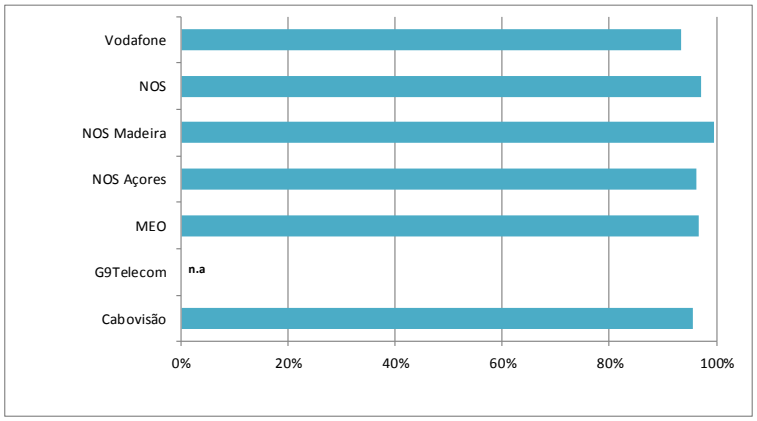
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T16	2T16	3T16	4T16
Cabovisão	96,6%			
G9Telecom	n.a			
MEO	96,7%			
NOS Açores	96,2%			
NOS Madeira	99,6%			
NOS	97,1%			
Vodafone	93,5%			

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 1T16.

Gráfico 6: <u>Segmento residencial</u>: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T16



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A G9Telecom não registou avarias no 1T16.

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 2016	Níveis de desempenho				Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16		1T16	2T16	3T16	4T16	
Cabovisão	10				14	11				14
G9Telecom	51				50	6				2
MEO	12				15	4				10
NOS Açores	5				10	3				10
NOS Madeira	8				20	1				1
NOS	12				17	5				13
ONITelecom	n.a				28	n.a.				28
Vodafone	23				25	n.a				n.a

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

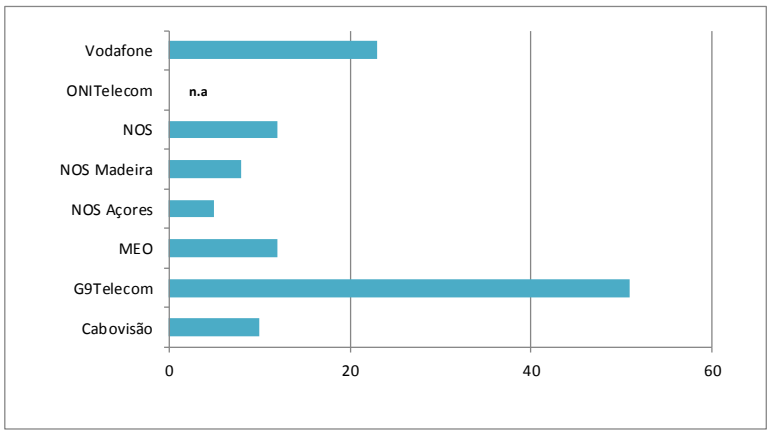
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2016.

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.

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 – 1T16

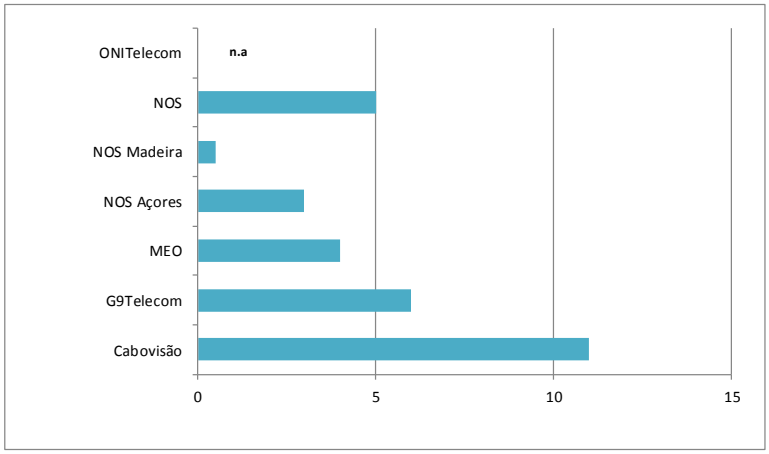


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16.

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 – 1T16



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 no 1T16.

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
	1T16	2T16	3T16	4T16	2016
Cabovisão	98,4%				95%
G9Telecom	100%				99%
MEO	93,2%				92%
NOS Açores	100%				95%
NOS Madeira	90,0%				90%
NOS	98,5%				95%
ONITelecom	n.a				80%
Vodafone	91,3%				85%

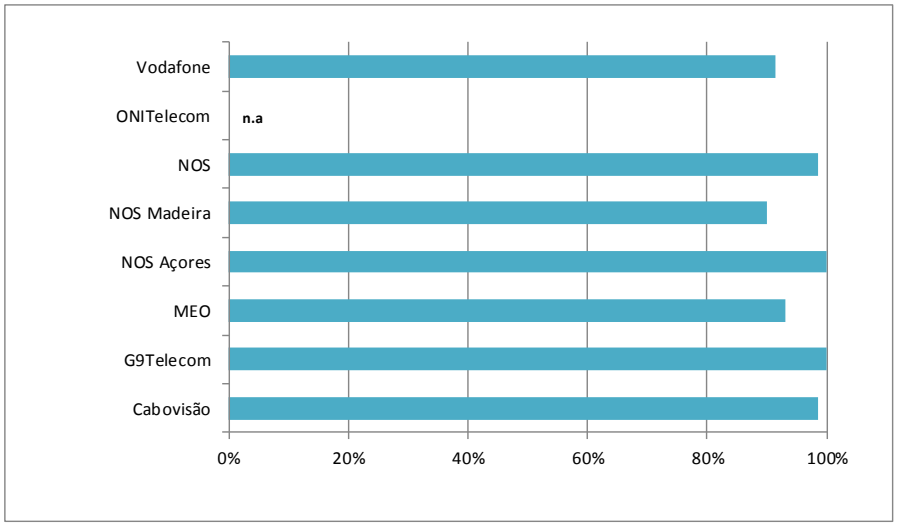
Unidade: %

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 2016.

Nota 2: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16.

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 – 1T16



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16.

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

[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).

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

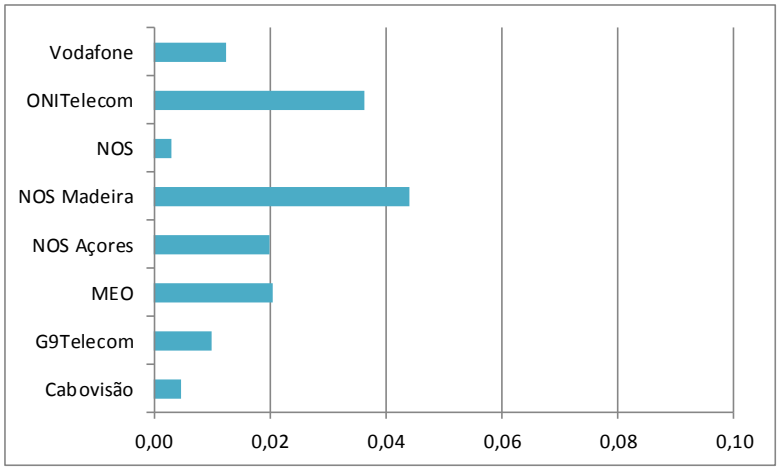
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2016
	1T16	2T16	3T16	4T16	
Cabovisão	0,005				0,050
G9Telecom	0,010				0,050
MEO	0,021				0,180
NOS Açores	0,020				0,300
NOS Madeira	0,044				0,100
NOS	0,003				0,200
ONITelecom	0,036				0,002
Vodafone	0,012				0,020

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).

Gráfico 10: <u>Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial</u>: Número de avarias/parque médio de acessos – 1T16



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	
Cabovisão	96h				110h
G9Telecom	9h				100h
MEO	127h				155h
NOS Açores	40h				60h
NOS Madeira	26h				35h
NOS	144h				140h
ONITelecom	6h				150h
Vodafone	167h				100h

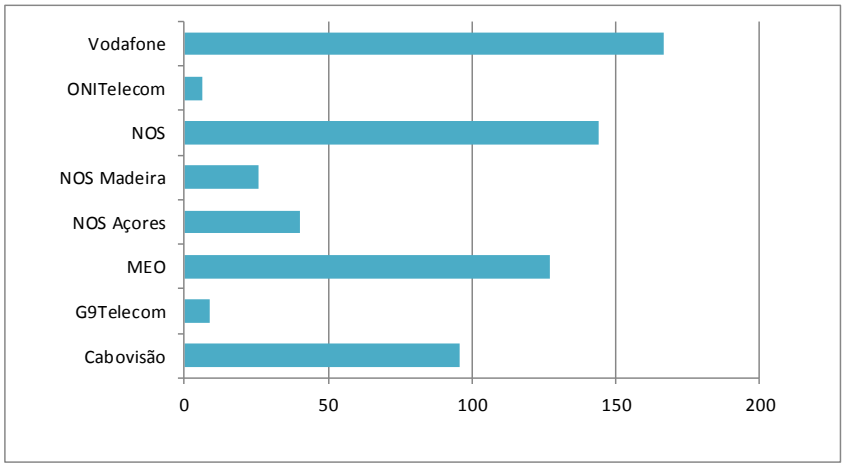
Unidade: Horas consecutivas

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 2016.

Nota 2: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom corresponde apenas à ocorrência de uma avaria.

Gráfico 11: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 1T16



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

Nota 1: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom corresponde apenas à ocorrência de uma avaria.

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

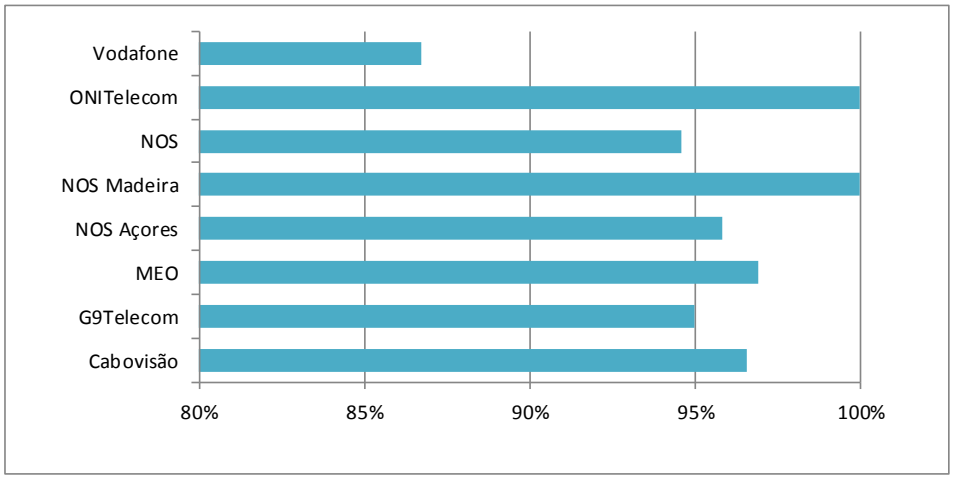
Empresas	Níveis de desempenho			
	1T16	2T16	3T16	4T16
Cabovisão	96,6%			
G9Telecom	95,0%			
MEO	96,9%			
NOS Açores	95,8%			
NOS Madeira	100%			
NOS	94,6%			
ONITelecom	100%			
Vodafone	86,7%			

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom corresponde apenas à ocorrência de uma avaria.

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- 1T16



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: O tempo de reparação reportado pela ONITelecom corresponde apenas à ocorrência de uma avaria.

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos *sites* das empresas
Cabovisão	**http://www.cabovisao.pt/qualidade-servico-tlf-fixo/qualidade-de-servico-de-telefone-fixo/**
G9Telecom	**http://www.g9telecom.pt/indicadoresqualidade.php**
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[8]

[8] 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 os seguintes itens: *os objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa, em 2016*>*os valores de qualidade do serviço de voz fixa, em 2015*>*os critérios que são usados para medir a qualidade do serviço de voz fixa*.

Anexo B

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

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

Número de ligações iniciais efetuadas, por uma empresa, durante o ano 2016: 250 ligações.

Para cálculo do indicador medem-se os tempos associados ao fornecimento de cada ligação 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*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.