

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
TELEFÓNICO FIXO
3º E 4º TRIMESTRES 2018 / ANO 2018**

Índice

| | |
|--|----|
| 1. Introdução | 5 |
| 2. Qualidade de serviço das ofertas de STF destinadas a clientes residenciais | 9 |
| 2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (segmento residencial) | 9 |
| 2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso (segmento residencial) | 13 |
| 2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias (segmento residencial) | 15 |
| 3. Qualidade de serviço das ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais | 20 |
| 3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 20 |
| 3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 24 |
| 3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 26 |

Índice de tabelas

| | |
|--|----|
| Tabela 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas..... | 10 |
| Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente | 12 |
| Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real <i>versus</i> expurgado do impacto de situações de força maior)..... | 13 |

| | |
|---|----|
| Tabela 4: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> expurgado do impacto de situações de força maior) | 16 |
| 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> expurgado do impacto de situações de força maior) | 18 |
| Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas..... | 21 |
| 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 | 23 |
| Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto de situações de força maior) | 24 |
| 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 de situações de força maior) | 27 |
| 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 <i>versus</i> valor expurgado do impacto de situações de força maior) | 30 |

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 | 11 |
| Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente | 12 |

| | |
|--|----|
| Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos | 14 |
| Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas | 17 |
| Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas)..... | 19 |
| 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 | 22 |
| 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..... | 22 |
| Gráfico 9: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço | 23 |
| Gráfico 10: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos | 25 |
| Gráfico 11: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas | 28 |
| Gráfico 12: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas | 31 |

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 por cada empresa nos 3º e 4º trimestres de 2018 (3T18 e 4T18);
- os níveis de desempenho anuais apurados em 2018;
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos seus clientes em 2019.

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 2019, 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 2018 relativamente a todos os PQS aplicáveis;
- os objetivos de desempenho que se propõe oferecer aos seus clientes no ano de 2019.

¹ <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509#.VO4Lhly4Jek>

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*, para clientes residenciais, 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 2018, foram várias as situações de natureza imprevisível e/ou de força maior que afetaram a qualidade de serviço praticada pela MEO, NOWO e Vodafone, que apresentaram adicionalmente valores de qualidade apurados expurgados das referidas situações.

As restantes empresas indicaram a inexistência de ocorrências de natureza imprevisível e/ou de força maior que tenham afetado a qualidade de serviço praticada no âmbito do serviço telefónico fixo.

Neste contexto, as empresas afetadas remeteram a seguinte informação:

(i) MEO⁷

A MEO reportou várias situações de natureza imprevisível e/ou de força maior que ao longo do ano de 2018 impactaram, de acordo com a empresa, a qualidade de serviço praticada no que respeita ao parâmetro relativo ao “Tempo de reparação de avarias” (PQS3).

Segundo a informação reportada pela empresa, o impacto dos incêndios ocorridos em 2017, prolongaram o seu efeito até ao início do 1T2018. Ainda durante o primeiro trimestre de 2018 as zonas norte e centro do país foram afetadas por várias condições meteorológicas adversas (precipitação forte, queda de neve e agitação marítima).

Já no que respeita ao 2T18 os valores de qualidade de serviço apurados foram impactados pela ocorrência de chuvas intensas que, segundo a empresa, afetaram igualmente as zonas norte e centro do país.

Quanto à informação relativa ao 3T18, a empresa salientou a ocorrência, nos meses de julho e agosto, de fenómenos de precipitação intensa e trovoadas no norte e centro do país, bem

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 Informação disponibilizada pela MEO em cartas de 30/04/2018, 31/07/2018, 31/10/2018 e 31/01/2019

como o incêndio que ocorreu em Monchique, no início de agosto, situações com impacto na rede de cobre/ fibra da empresa e nos tempos de reposição do serviço.

No que que respeita ao 4T18, a empresa evidencia uma vez mais a ocorrência de precipitação forte e persistente nas zonas do norte e centro do país, com impacto nos tempos de reposição do serviço.

(ii) NOWO⁸

De acordo com a informação reportada pela empresa os níveis de qualidade de serviço praticados apenas foram afetados, por situações de natureza imprevisível e/ou de força maior, no 4T18 em consequência da tempestade Leslie.

Neste sentido, e dado que esta ocorrência foi prevista, a NOWO informou ter reforçado as suas equipas de prevenção de avarias, o que permitiu dar início ao processo das respetivas reparações mais rapidamente. A empresa informou também que, assim sendo, e *“como houve uma grande quantidade de avarias devidas ao Leslie, com tempos de reparação relativamente curtos, o percentil 95 das reparações mais rápidas sofre uma grande redução, quando se contabilizam todos os impactos, face ao caso em que só se contabilizam as avarias normais.”*

Neste contexto e comparando os valores apurados quando se consideram todas as avarias com a versão onde são expurgados os impactos da tempestade, observa-se uma redução dos tempos de reparação quando se tomam como referência todas as avarias ocorridas sendo positivo o impacto no PQS3, não obstante o aumento do valor do PQS2, face ao valor expurgado.

(iii) Vodafone⁹

O impacto, de situações de natureza imprevisível e/ou de força maior, apenas se fez sentir no PQS3 e somente no 3T18 em relação a clientes não residenciais, tendo, ainda assim, pouca expressão as diferenças registadas entre os valores expurgados do efeito dos incêndios e os valores reais.

⁸ Informação disponibilizada pela NOWO em emails de 30/10/2018 e 30/01/2019

⁹ Informação disponibilizada pela Vodafone em emails de 30/10/2018 e 30/01/2019

No ponto 2.3 e 3.3 deste relatório e sempre que aplicável, os valores reais e os valores expurgados do efeito dos incêndios/outras intempéries são disponibilizados nas tabelas e gráficos dos respetivos parâmetros.

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 relatório¹⁰.

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.

¹⁰ 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. 2018 | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 9 | 12 | 9 | 11 | 10 | 14 | 9 | 4 | 8 | 5 | 8 | 10 |
| NOS | 14 | 14 | 15 | 17 | 14 | 15 | 8 | 7 | 8 | 7 | 7 | 10 |
| NOS Açores | 4 | 5 | 5 | 6 | 5 | 10 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 10 |
| NOS Madeira | 11 | 8 | 8 | 10 | 9 | 15 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |
| Nowo | 13 | 11 | 10 | 12 | 11 | 14 | 5 | 5 | 5 | 6 | 6 | 14 |
| Vodafone | 12 | 12 | 11 | 14 | 12 | 15 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |

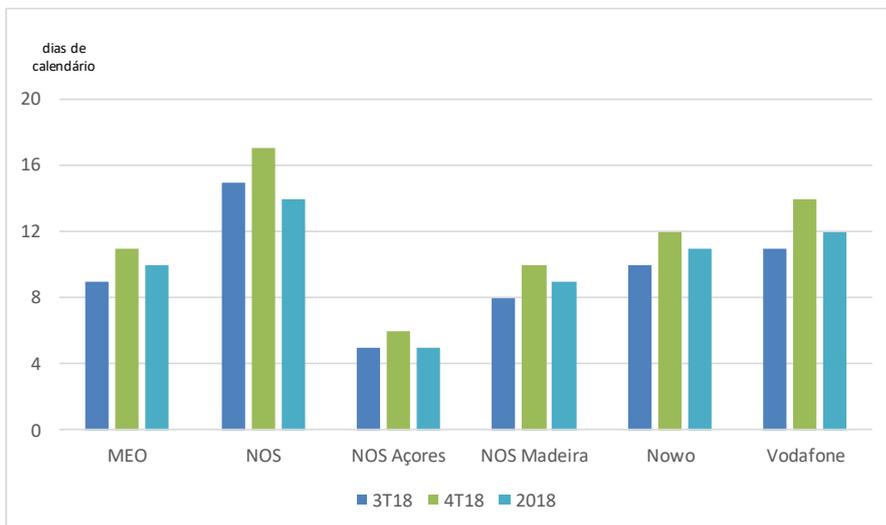
Unidade: Dias de calendário

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).

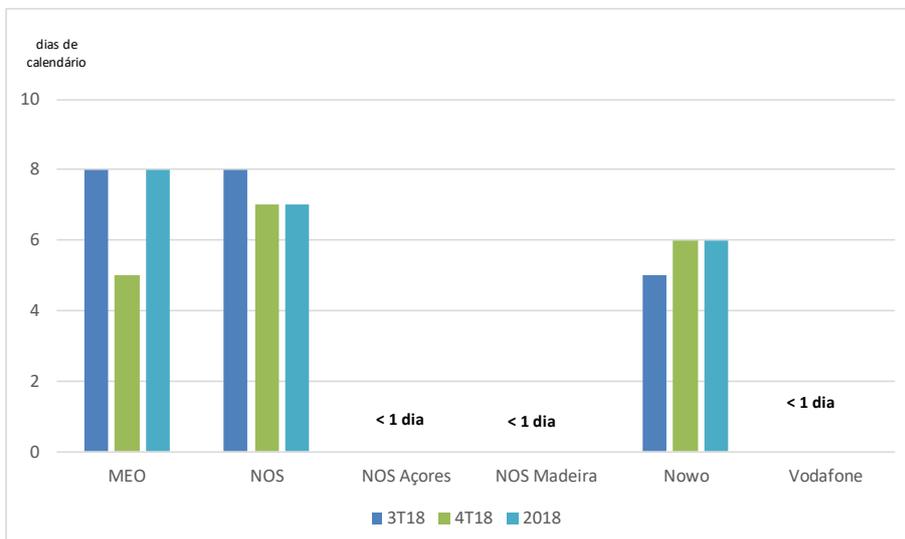
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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

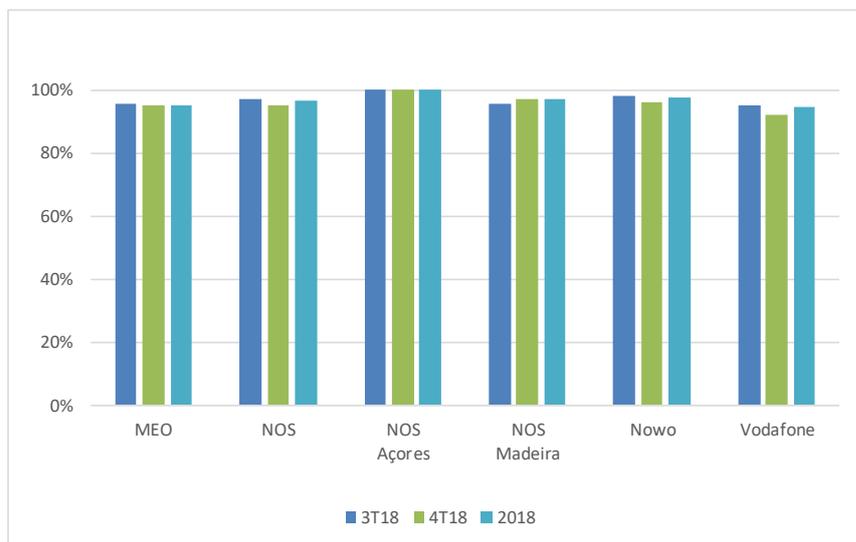
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
|-------------|----------------------|------|------|------|----------|-----------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 94% | 94% | 96% | 95% | 95% | 95% |
| NOS | 98% | 98% | 97% | 95% | 97% | 95% |
| NOS Açores | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% |
| NOS Madeira | 97% | 97% | 96% | 97% | 97% | 96% |
| Nowo | 98% | 98% | 98% | 96% | 98% | 95% |
| Vodafone | 96% | 96% | 95% | 92% | 95% | 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 2018.

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 elegíveis¹¹ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹² (valor real versus expurgado do impacto de situações de força maior)

| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
|---------------------|----------------------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 0,026 | 0,027 | 0,024 | 0,026 | 0,103 | 0,230 |
| NOS | 0,004 | 0,003 | 0,003 | 0,003 | 0,012 | 0,050 |
| NOS Açores | 0,030 | 0,020 | 0,030 | 0,030 | 0,120 | 0,300 |
| NOS Madeira | 0,151 | 0,038 | 0,038 | 0,037 | 0,263 | 0,100 |
| Nowo (V. real) | 0,003 | 0,003 | 0,003 | 0,034 | 0,042 | 0,050 |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 0,002 | 0,010 | 0,050 |
| Vodafone | 0,003 | 0,002 | 0,003 | 0,003 | 0,012 | 0,048 |

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

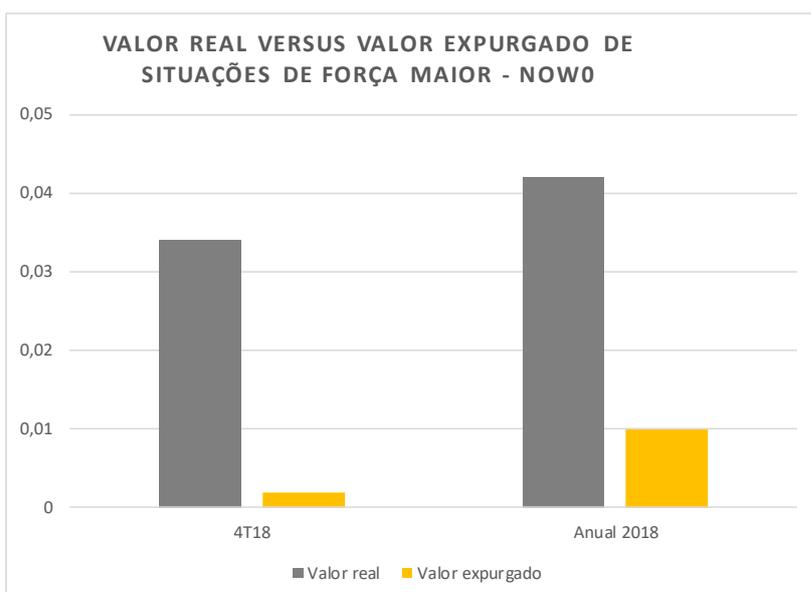
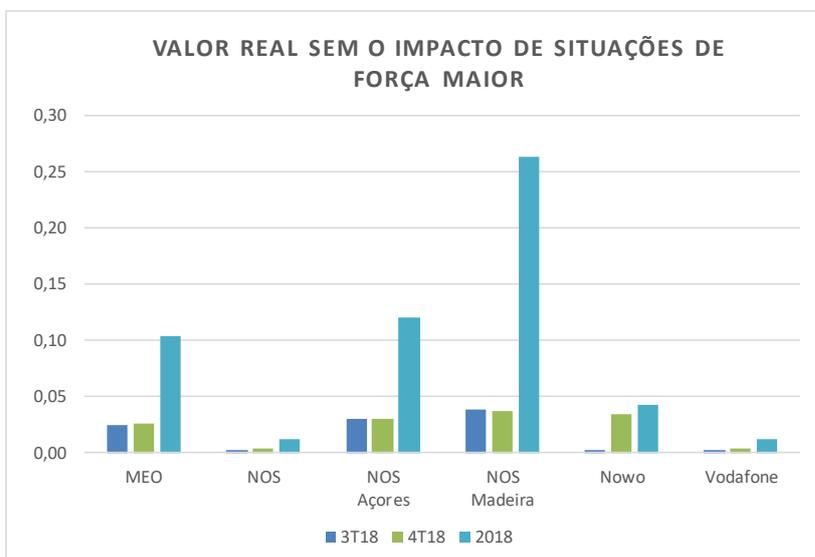
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2018.

Nota 2: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,012.

¹¹ 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).

¹² 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).

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹³



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

¹³ *Vd. nota 12*

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 relatório¹⁴.

¹⁴ 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 (valor real versus expurgado do impacto de situações de força maior)

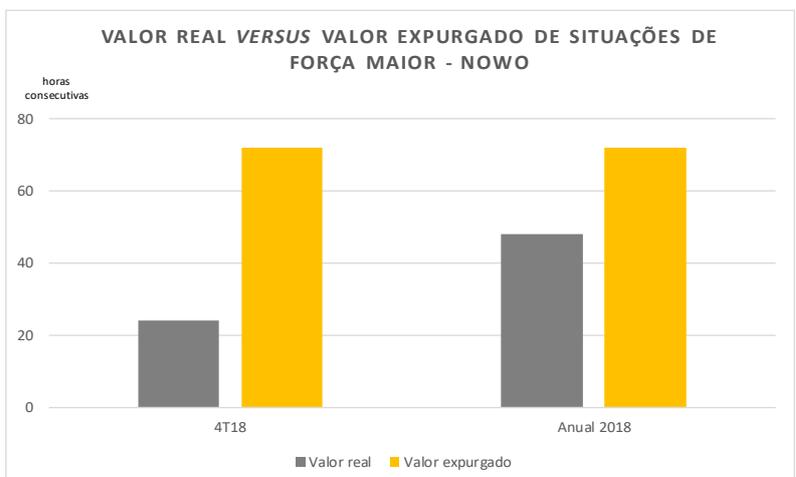
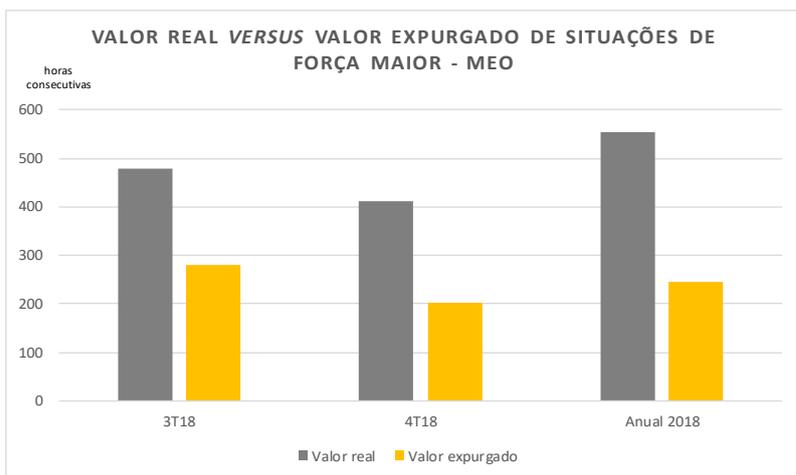
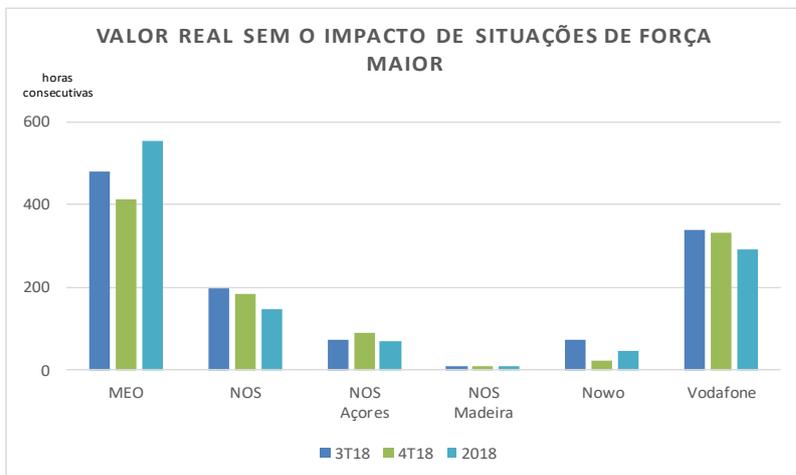
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Objetivos 2018 |
|---------------------|----------------------|------|------|------|----------|----------------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO (V. real) | 511h | 831h | 478h | 411h | 555h | 165h |
| MEO (V. expurgado) | 189h | 294h | 281h | 201h | 244h | 165h |
| NOS | 103h | 119h | 199h | 185h | 146h | 140h |
| NOS Açores | 48h | 65h | 75h | 89h | 69h | 120h |
| NOS Madeira | 12h | 12h | 11h | 11h | 11h | 15h |
| Nowo (V. real) | 72h | 72h | 72h | 24h | 48h | 110h |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 72h | 72h | 110h |
| Vodafone | 212h | 243h | 340h | 332h | 293h | 185h |

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 2018.

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



Unidade: Horas consecutivas

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

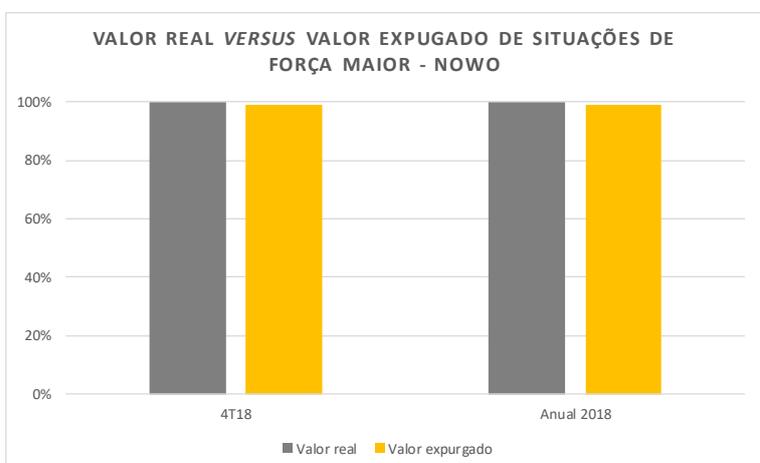
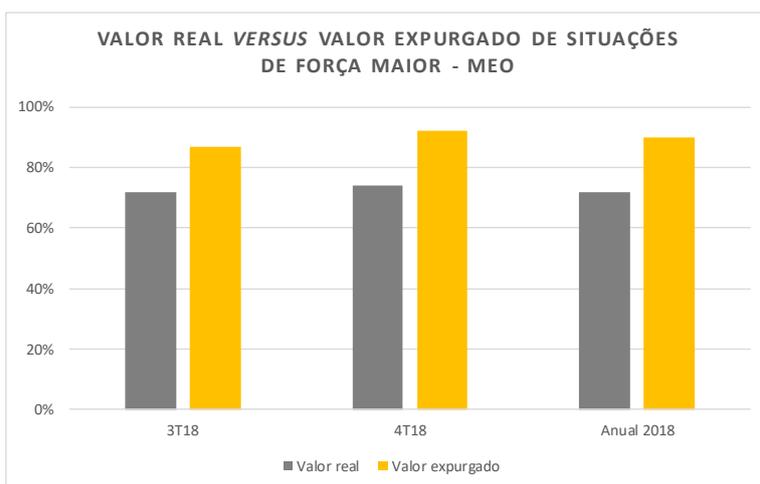
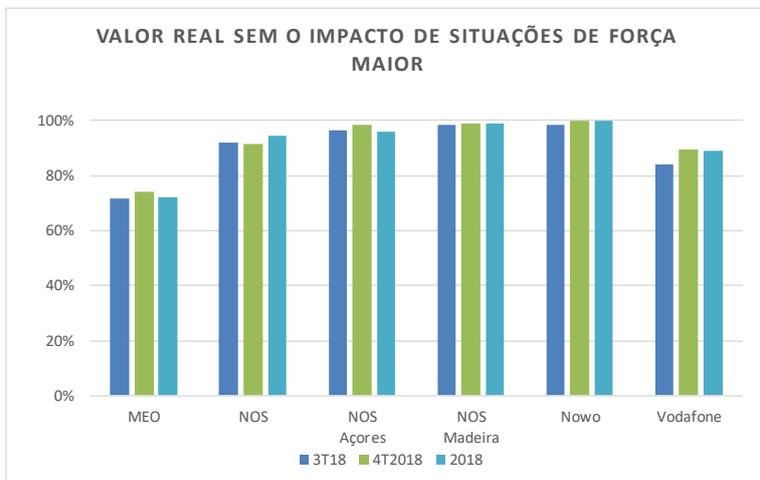
Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real *versus* expurgado do impacto de situações de força maior

| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Prazo Objetivo 2018 |
|---------------------|----------------------|-------|-------|-------|----------|---------------------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO (V. real) | 77,7% | 65,0% | 71,9% | 74,1% | 72,0% | 165h |
| MEO (V. expurgado) | 93,2% | 86,3% | 87,0% | 92,0% | 90,0% | 165h |
| NOS | 96,3% | 96,0% | 91,8% | 91,7% | 94,4% | 140h |
| NOS Açores | 95,2% | 95,4% | 96,5% | 98,3% | 96,2% | 120h |
| NOS Madeira | 98,0% | 99,4% | 98,4% | 98,9% | 98,9% | 15h |
| Nowo (V. real) | 98,4% | 98,4% | 98,6% | 100% | 99,9% | 110h |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 99,2% | 99,4% | 110h |
| Vodafone | 92,9% | 89,3% | 84,3% | 89,4% | 89,1% | 185h |

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



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. 2018 | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 16 | 15 | 12 | 12 | 15 | 15 | 7 | 2 | 8 | 10 | 8 | 10 |
| NOS | 13 | 14 | 14 | 15 | 14 | 15 | 7 | 7 | 10 | 8 | 8 | 10 |
| NOS Açores | 2 | 5 | 7 | 3 | 5 | 10 | 2 | <1 | 3 | <1 | 2 | 10 |
| NOS Madeira | 9 | 8 | 14 | 14 | 12 | 15 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 | <1 |
| Nowo | 12 | 11 | 14 | 12 | 13 | 14 | 6 | 8 | 7 | 6 | 6 | 14 |
| Vodafone | 18 | 17 | 19 | 20 | 18 | 25 | n.a | n.a | n.a | n.a | n.a | n.a |

Unidade: Dias de calendário

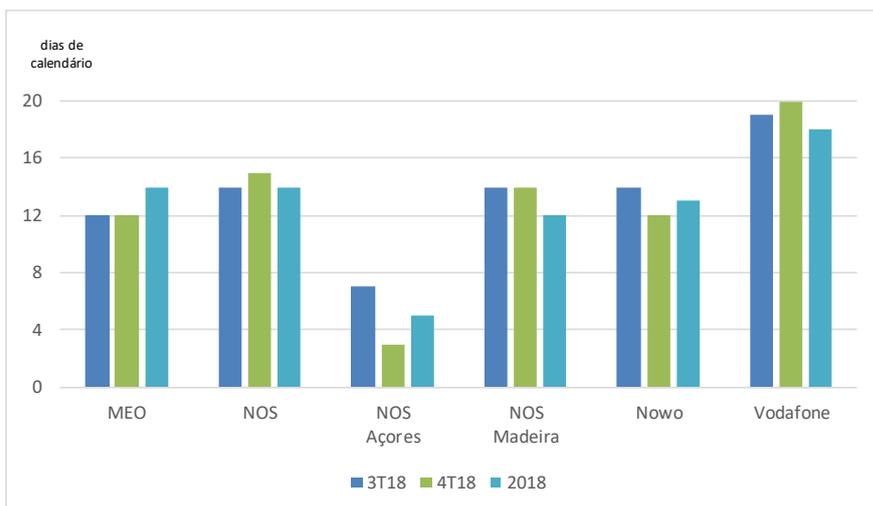
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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 2018.

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

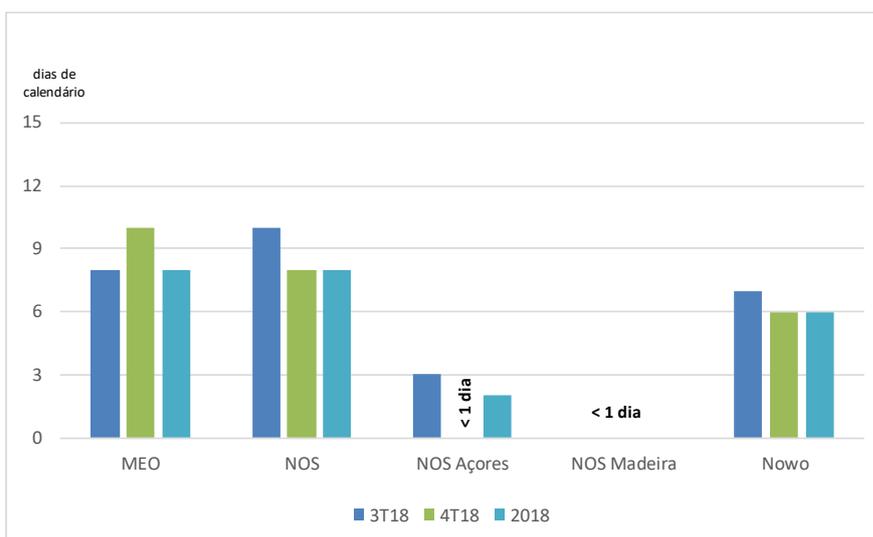
Gráfico 7: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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 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.

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

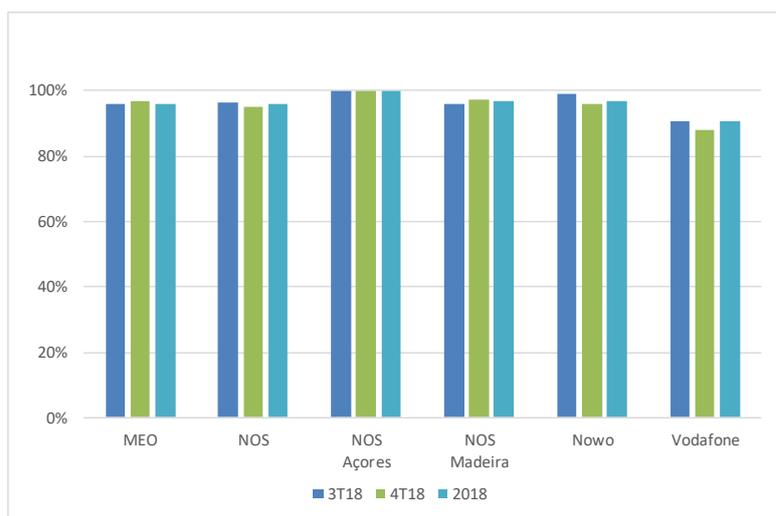
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
|-------------|----------------------|------|------|------|----------|-----------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 95% | 96% | 96% | 97% | 96% | 92% |
| NOS | 97% | 97% | 96% | 95% | 96% | 95% |
| NOS Açores | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 95% |
| NOS Madeira | 97% | 97% | 96% | 97% | 97% | 96% |
| Nowo | 96% | 98% | 99% | 96% | 97% | 95% |
| Vodafone | 92% | 92% | 91% | 88% | 91% | 90% |

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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2018.

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 elegíveis¹⁵ 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 acessos¹⁶ (valor real *versus* valor expurgado do impacto de situações de força maior)

| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Obj. 2018 |
|---------------------|----------------------|-------|-------|-------|----------|-----------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO | 0,023 | 0,023 | 0,021 | 0,021 | 0,089 | 0,180 |
| NOS | 0,003 | 0,002 | 0,002 | 0,002 | 0,010 | 0,050 |
| NOS Açores | 0,030 | 0,030 | 0,040 | 0,030 | 0,100 | 0,300 |
| NOS Madeira | 0,218 | 0,077 | 0,074 | 0,071 | 0,441 | 0,100 |
| Nowo (V. real) | 0,004 | 0,004 | 0,004 | 0,027 | 0,039 | 0,050 |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 0,004 | 0,016 | 0,050 |
| Onitelecom | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0,100 |
| Vodafone | 0,004 | 0,003 | 0,003 | 0,003 | 0,013 | 0,045 |

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

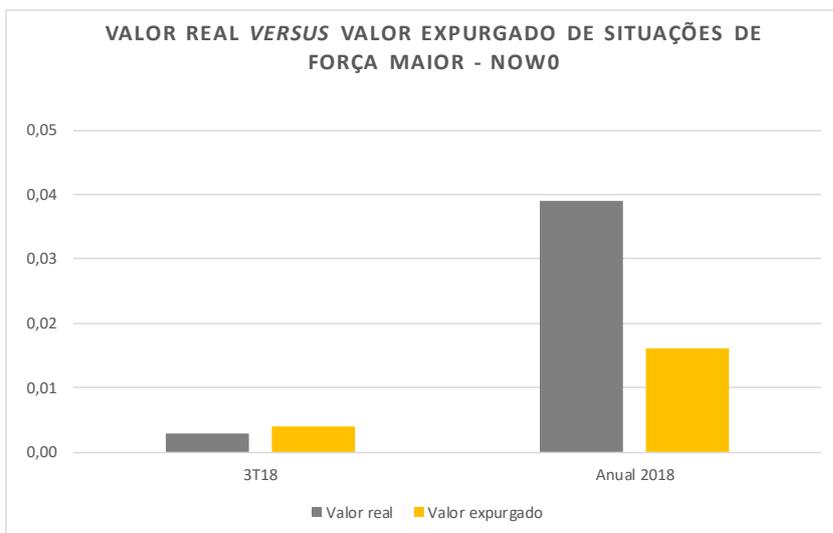
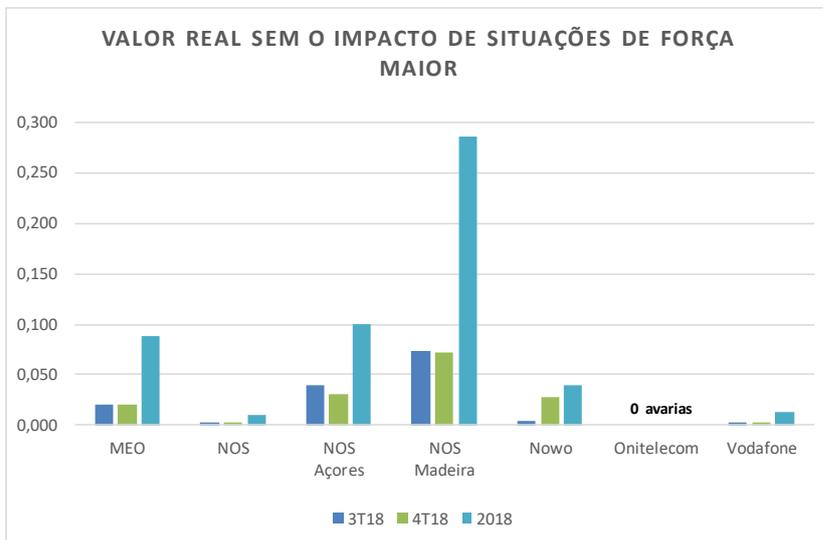
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2018

Nota 3: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,012

¹⁵ 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).

¹⁶ Vd. nota de rodapé 12

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹⁷



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

¹⁷ *Vd. nota de rodapé 12*

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 relatório¹⁸.

¹⁸ 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 de situações de força maior)

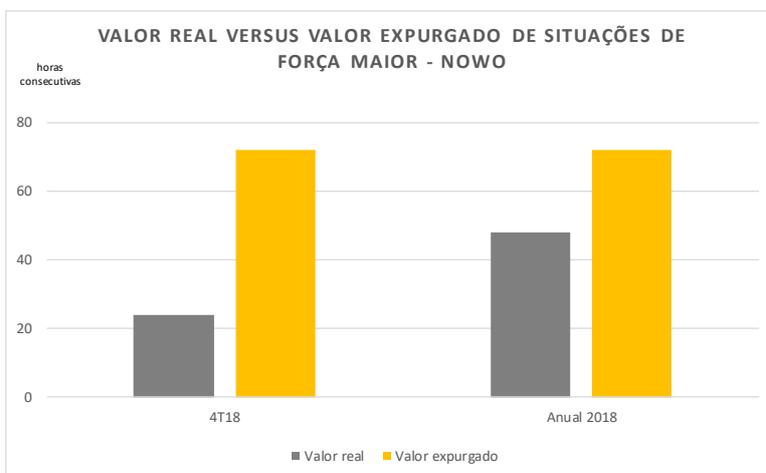
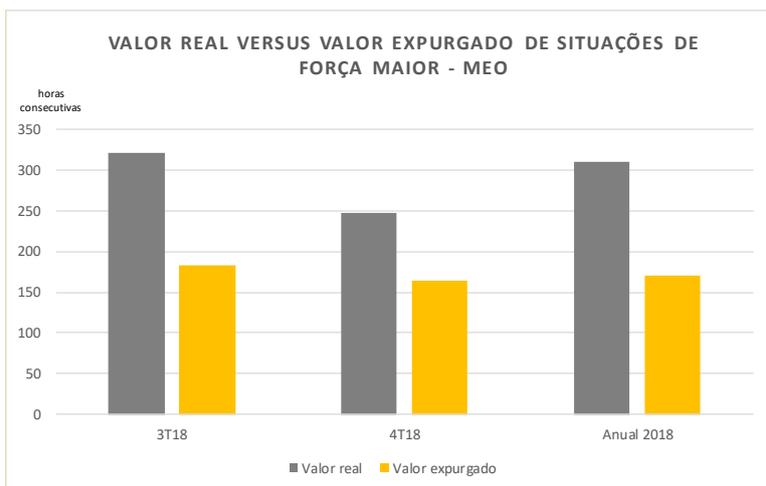
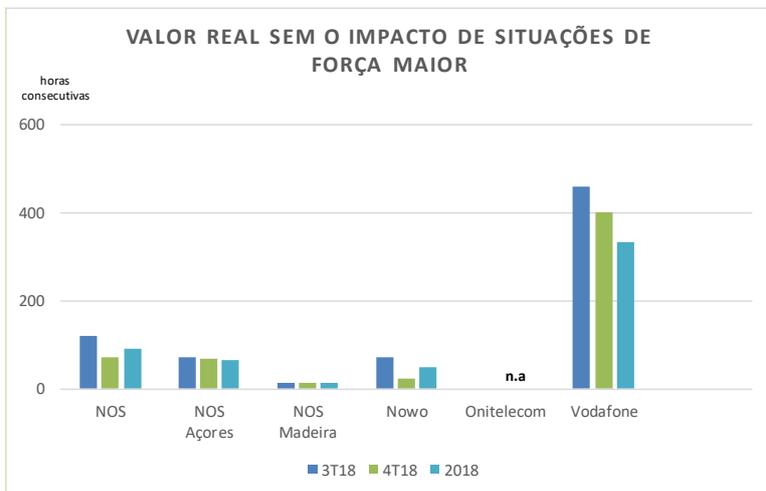
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Objetivos 2018 |
|-----------------------|----------------------|------|------|------|----------|----------------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO (V. real) | 294h | 335h | 322h | 247h | 310h | 155h |
| MEO (V. expurgado) | 149h | 176h | 184h | 165h | 170h | 155h |
| NOS | 90h | 72h | 119h | 73h | 90h | 140h |
| NOS Açores | 19h | 65h | 71h | 69h | 65h | 60h |
| NOS Madeira | 13h | 13h | 13h | 14h | 13h | 15h |
| Nowo (V. real) | 72h | 72h | 72h | 24h | 48h | 110h |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 72h | 72h | 110h |
| Onitelecom | n.a | n.a | n.a | n.a | n.a | 100h |
| Vodafone | 219h | 354h | 462h | 403h | 335h | 180h |
| Vodafone(V.expurgado) | - | - | 461h | - | 336h | 180h |

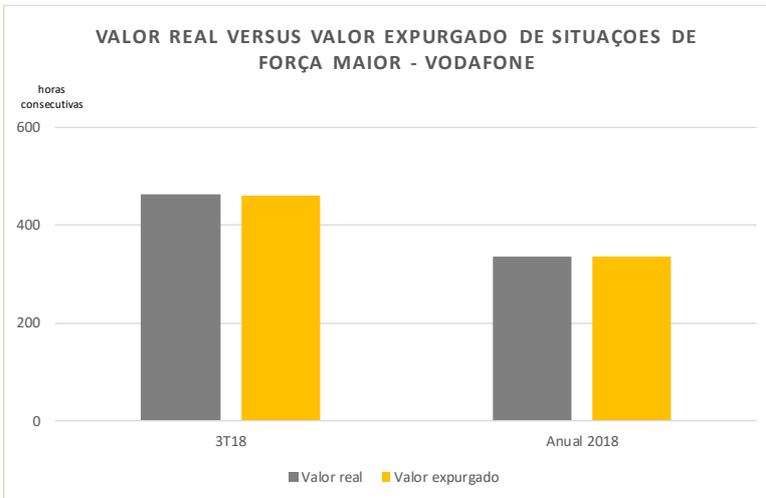
Unidade: Horas consecutivas

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 2018.

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





Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

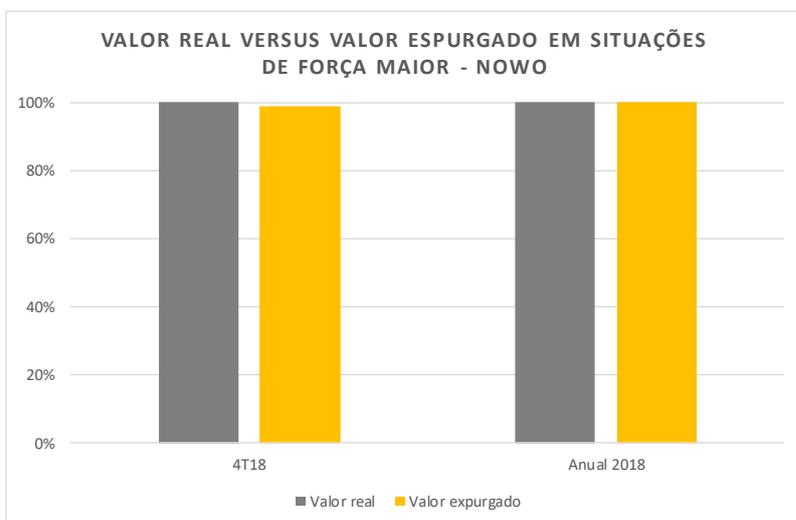
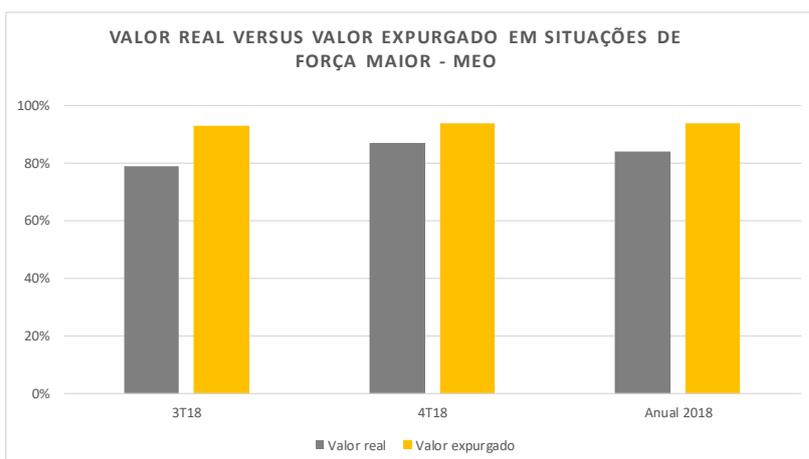
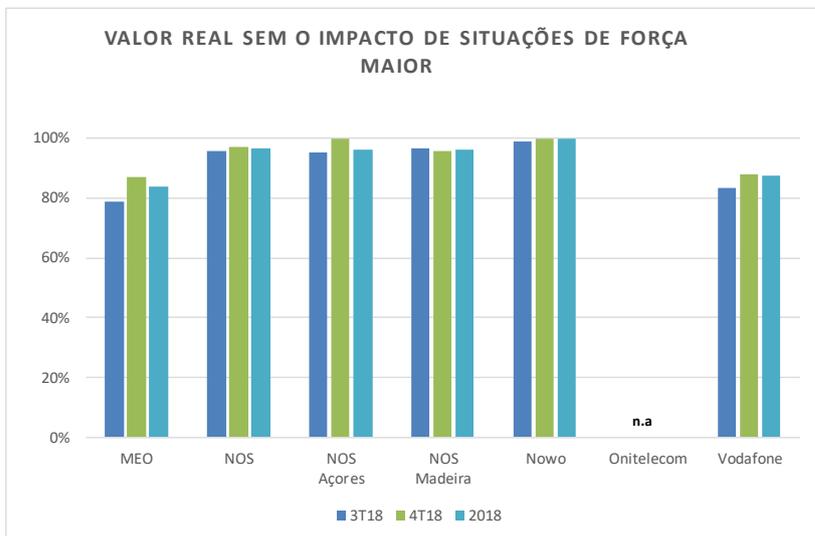
Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real *versus* valor expurgado do impacto de situações de força maior)

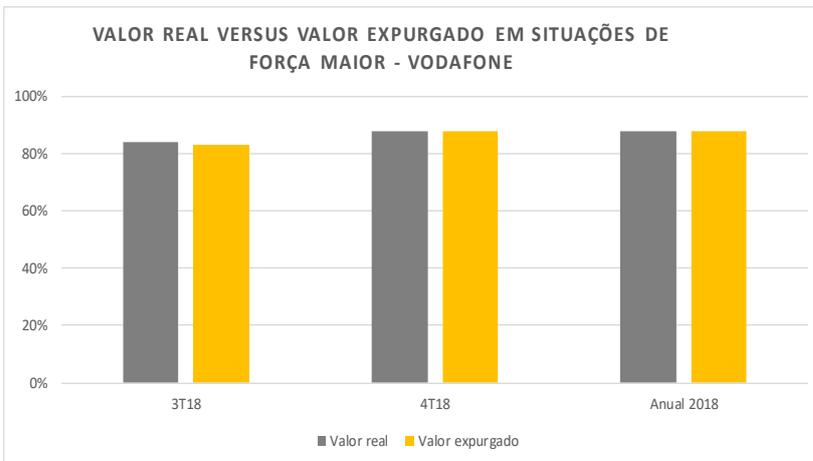
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | | Prazo Objetivo 2018 |
|-------------------------|----------------------|------|------|------|----------|---------------------|
| | 1T18 | 2T18 | 3T18 | 4T18 | Ano 2018 | |
| MEO (V. real) | 87% | 82% | 79% | 87% | 84% | 165h |
| MEO (V. expurgado) | 95% | 93% | 93% | 94% | 94% | 165h |
| NOS | 97% | 97% | 96% | 97% | 97% | 140h |
| NOS Açores | 97% | 97% | 95% | 100% | 96% | 120h |
| NOS Madeira | 97% | 97% | 97% | 96% | 96% | 15h |
| Nowo (V. real) | 100% | 99% | 99% | 100% | 100% | 110h |
| Nowo (V. expurgado) | - | - | - | 99% | 100% | 110h |
| Onitelecom | n.a | n.a | n.a | n.a | n.a | 100h |
| Vodafone | 93% | 83% | 84% | 88% | 88% | 185h |
| Vodafone (V. expurgado) | - | - | 83% | 88% | 88% | 185h |

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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





Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Anexo A

| Empresas | Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas |
|------------------------|---|
| MEO | https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf |
| NOS | http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1 |
| NOS Açores | http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3 |
| NOS Madeira | http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab2 |
| Nowo | https://www.nowo.pt/qualidade-de-servico/ |
| ONITelecom | http://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/ |
| Vodafone ¹⁹ | Valores de qualidade do serviço de voz fixa em 2018 Objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa em 2019 |

¹⁹Esta informação encontra-se disponível no final da página a que se acede através do *link* <https://www.vodafone.pt/pacotes/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 2018: 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.