

**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 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 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*<sup>2</sup> 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.

---

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

<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

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)<sup>3</sup>;
- 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 residenciais<sup>4</sup> (capítulo 2);

---

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</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.

- às ofertas standardizadas<sup>5</sup> destinadas a clientes não residenciais<sup>6</sup> (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) MEO<sup>7</sup>

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

---

<sup>5</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>6</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.

<sup>7</sup> 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) NOWO<sup>8</sup>

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) Vodafone<sup>9</sup>

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.

---

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

<sup>9</sup> 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 relatório<sup>10</sup>.

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.

---

<sup>10</sup> 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

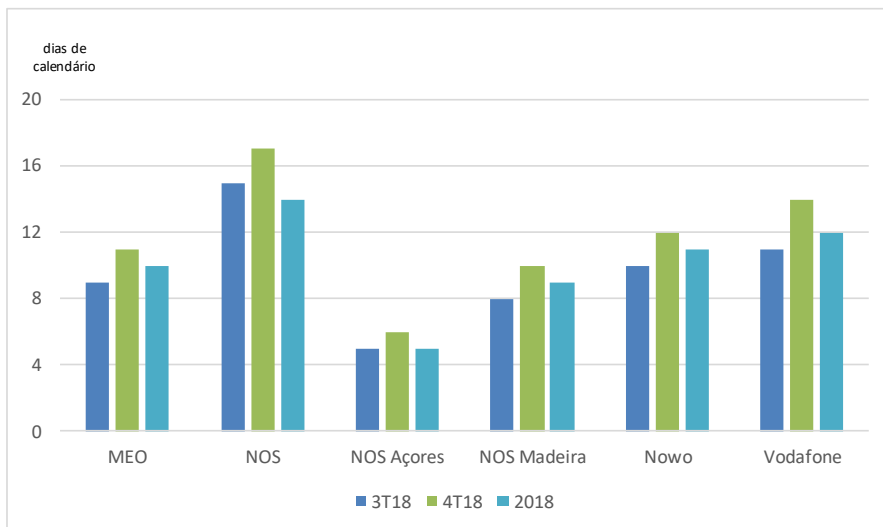
Unidade: Dias de calendário

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).

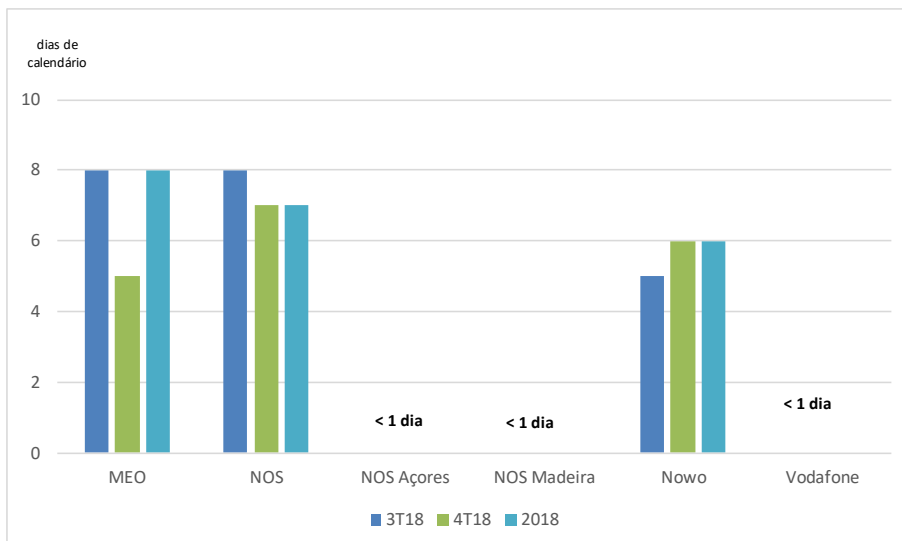
**Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço**



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**

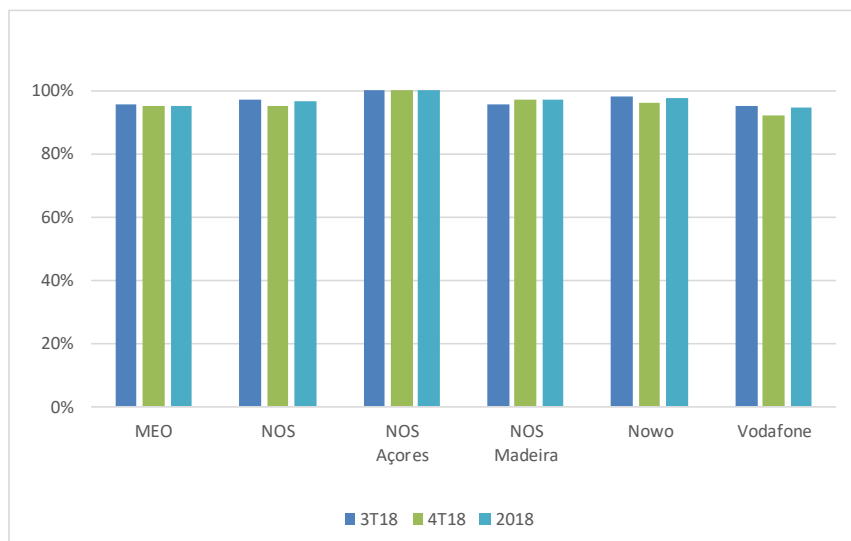
Empresas	Níveis de desempenho					Obj. 2018
	1T18	2T18	3T18	4T18	Ano 2018	
MEO	94%	94%	96%	95%	95%	95%
NOS	98%	98%	97%	95%	97%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	97%	97%	96%	97%	97%	96%
Nowo	98%	98%	98%	96%	98%	95%
Vodafone	96%	96%	95%	92%	95%	95%

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 elegíveis<sup>11</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<sup>12</sup> (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.

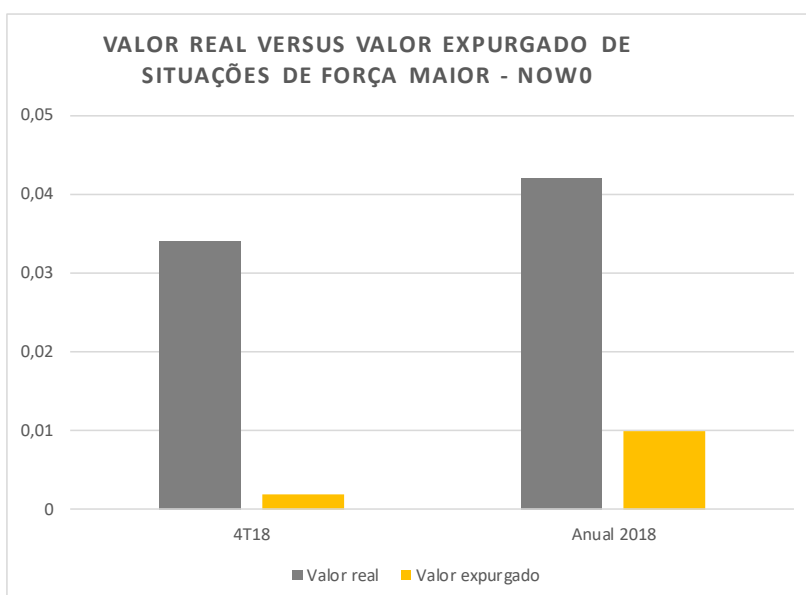
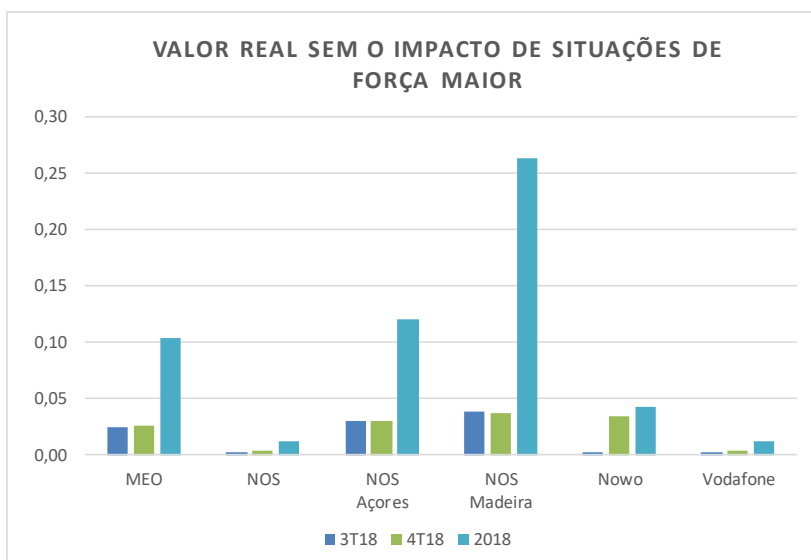
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2018.

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

<sup>11</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).

<sup>12</sup> 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 acessos<sup>13</sup>**



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

<sup>13</sup> *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 relatório<sup>14</sup>.

---

<sup>14</sup> 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

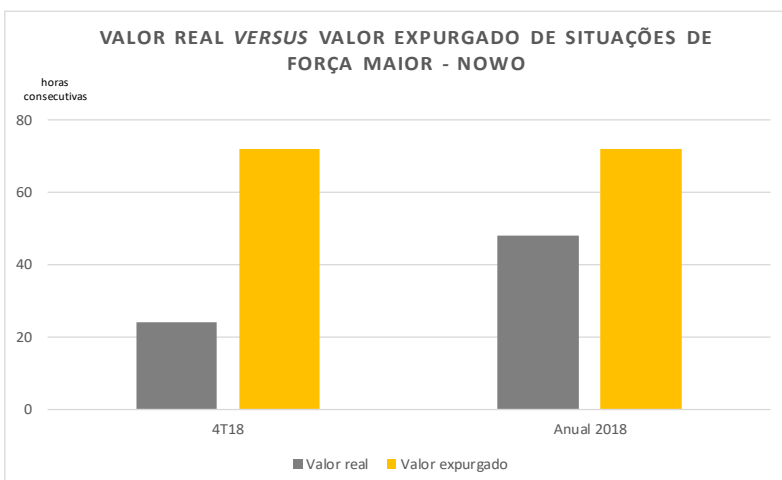
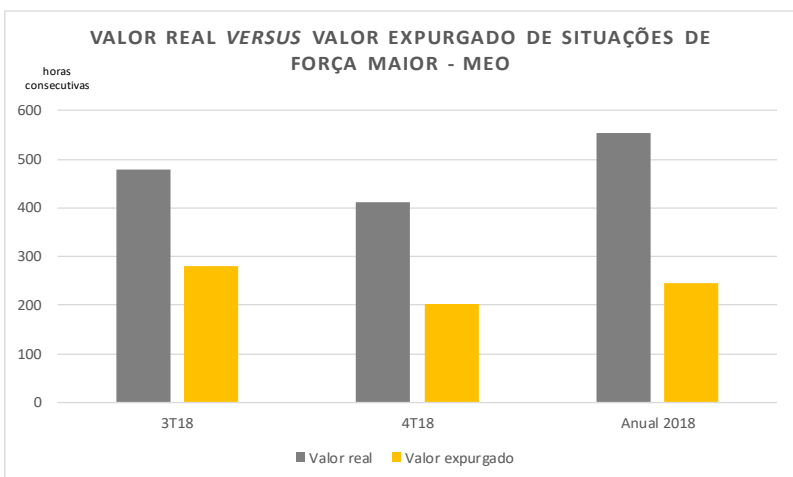
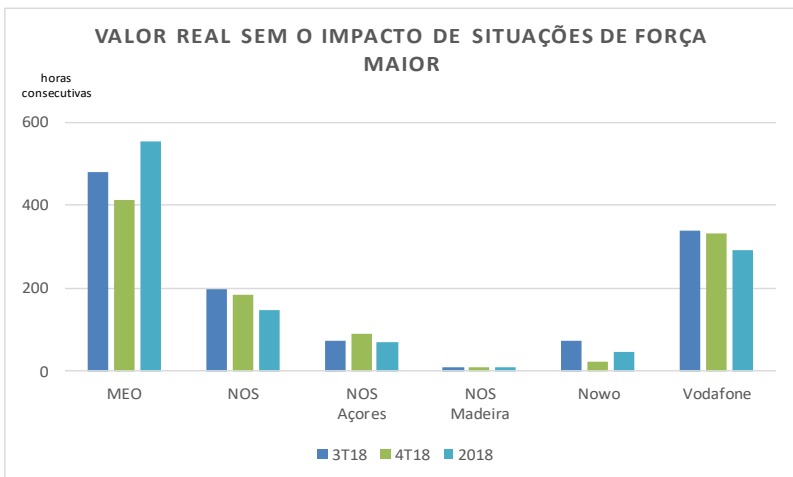
Unidade: Horas consecutivas

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

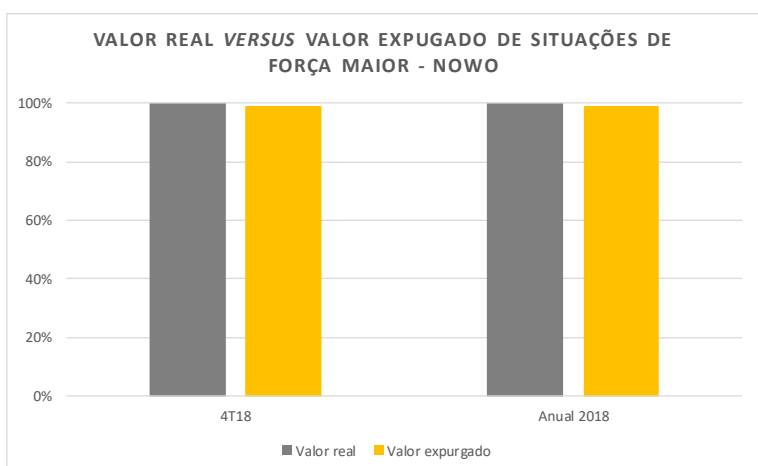
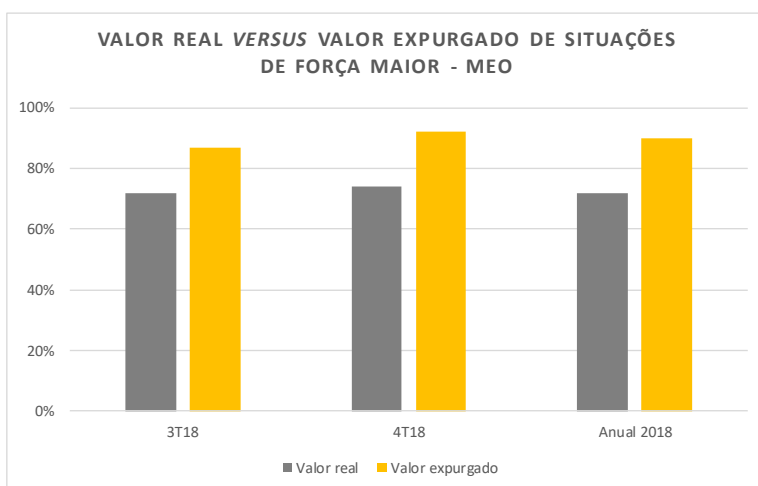
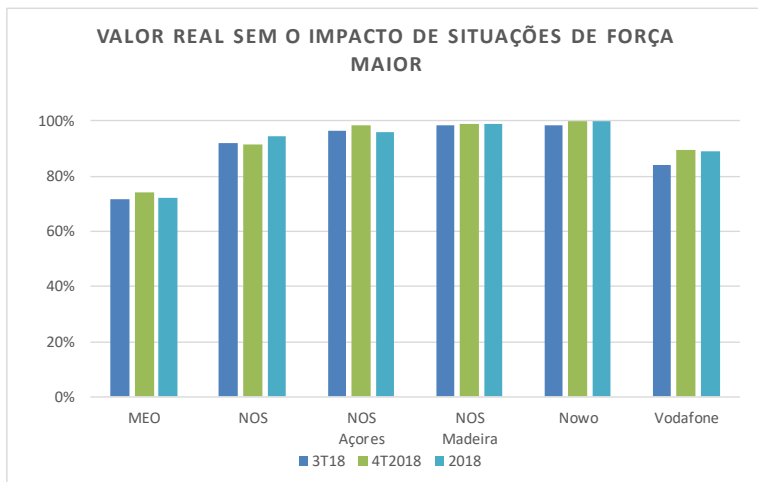
**Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real *versus* expurgado do impacto de situações de força maior**

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

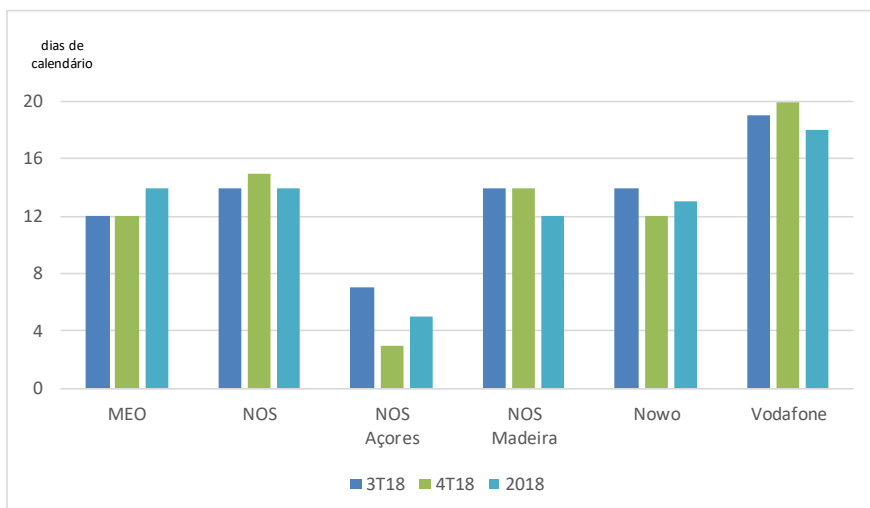
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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.

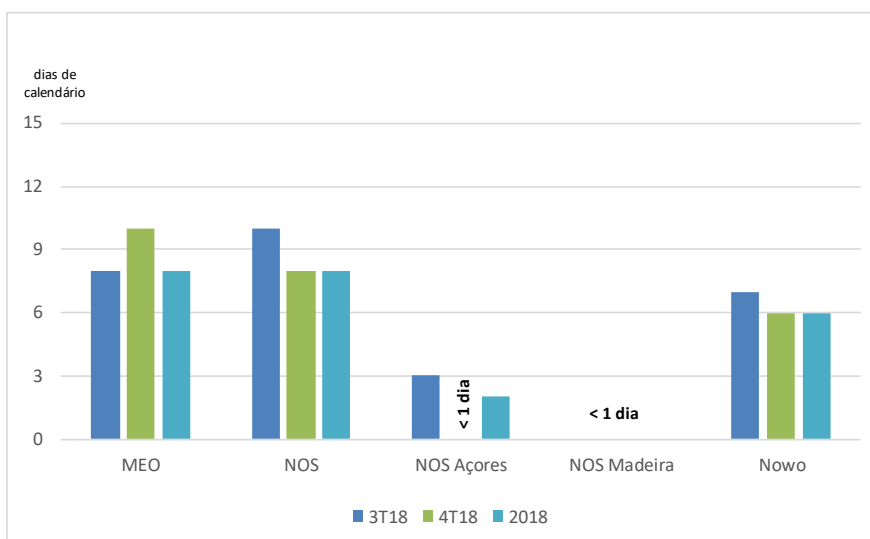
**Gráfico 7: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço**



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 envolvem apenas a ativação do serviço**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

Nota 2: A NOS Madeira informou que a demora das ligações que envolvem apenas a ativação do serviço é inferior a um dia.

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

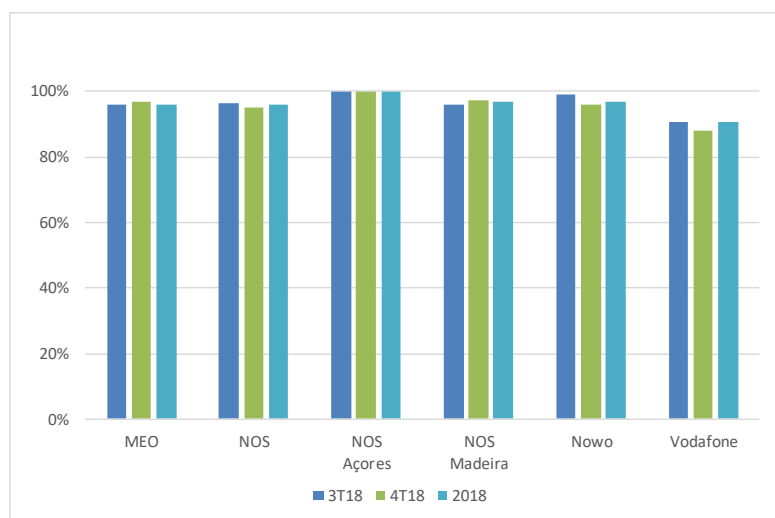
Empresas	Níveis de desempenho					Obj. 2018
	1T18	2T18	3T18	4T18	Ano 2018	
MEO	95%	96%	96%	97%	96%	92%
NOS	97%	97%	96%	95%	96%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	97%	97%	96%	97%	97%	96%
Nowo	96%	98%	99%	96%	97%	95%
Vodafone	92%	92%	91%	88%	91%	90%

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 elegíveis<sup>15</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<sup>16</sup> (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

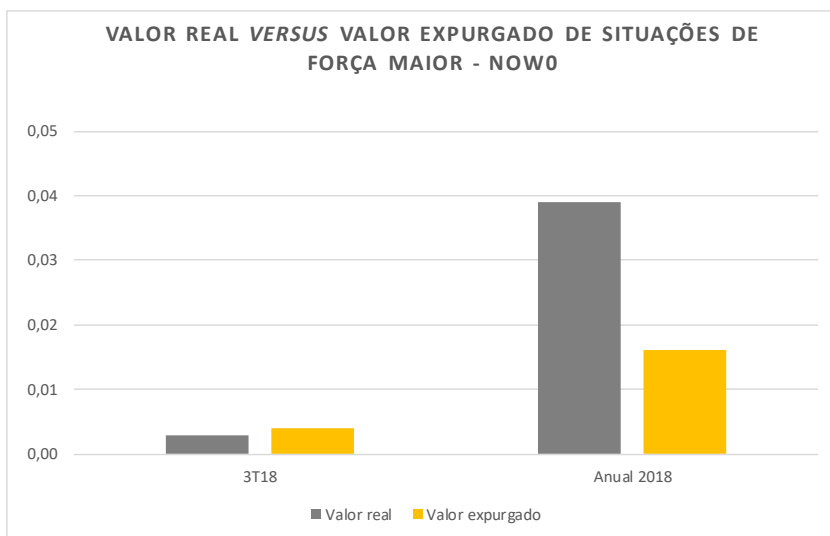
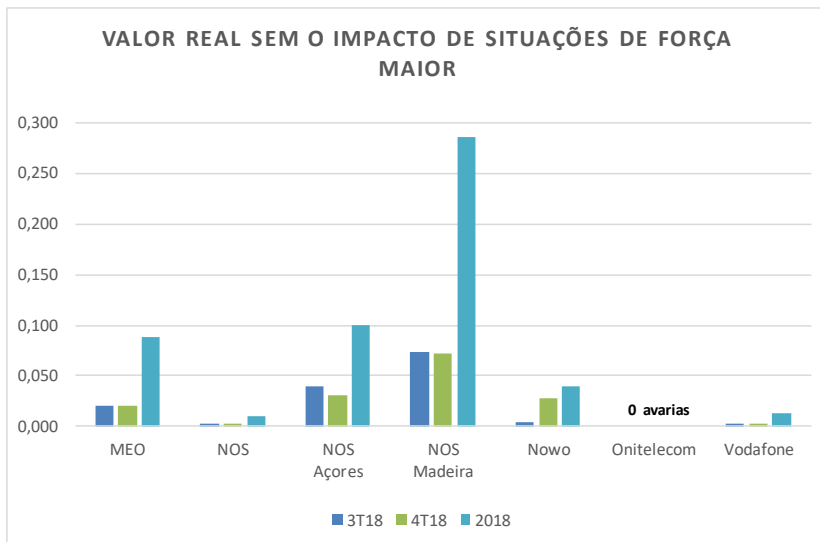
Nota 3: A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,012

<sup>15</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).

<sup>16</sup> Vd. nota de rodapé 12



**Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos<sup>17</sup>**



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

<sup>17</sup> *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 relatório<sup>18</sup>.

---

<sup>18</sup> 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)**

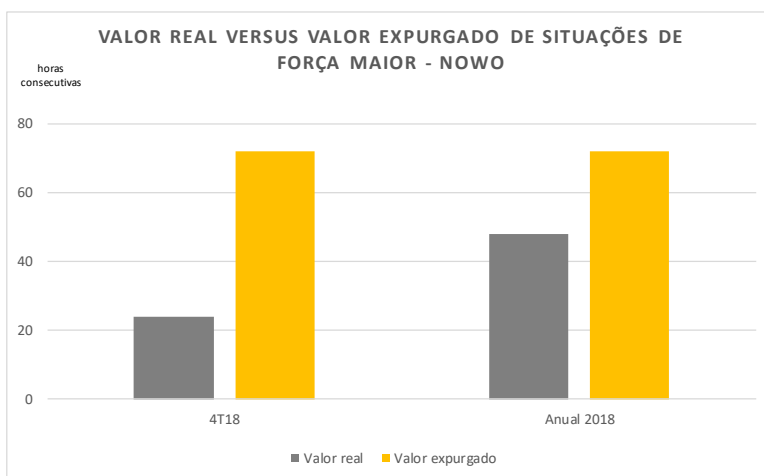
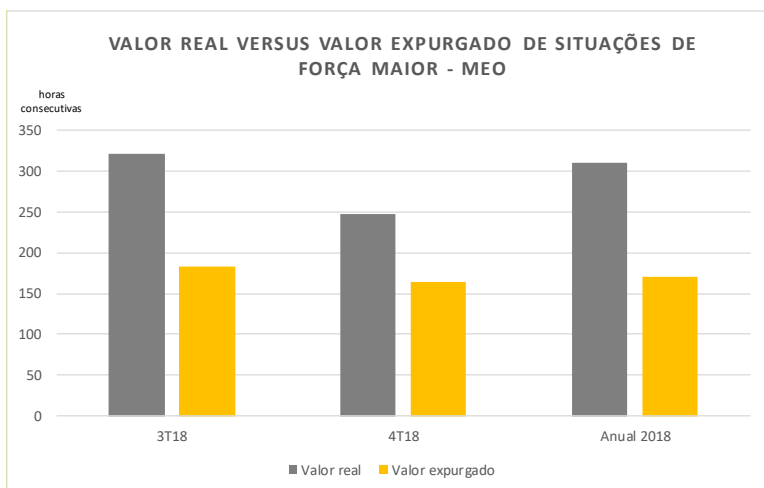
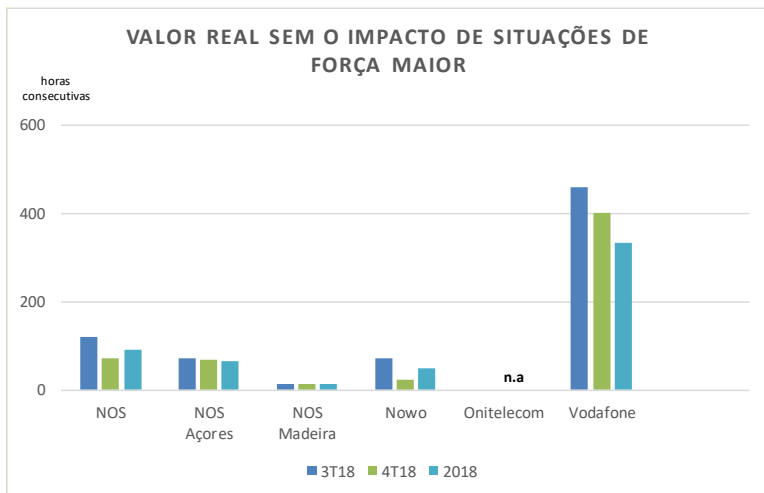
Empresas	Níveis de desempenho					Objetivos 2018
	1T18	2T18	3T18	4T18	Ano 2018	
MEO (V. real)	294h	335h	322h	247h	310h	155h
MEO (V. expurgado)	149h	176h	184h	165h	170h	155h
NOS	90h	72h	119h	73h	90h	140h
NOS Açores	19h	65h	71h	69h	65h	60h
NOS Madeira	13h	13h	13h	14h	13h	15h
Nowo (V. real)	72h	72h	72h	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

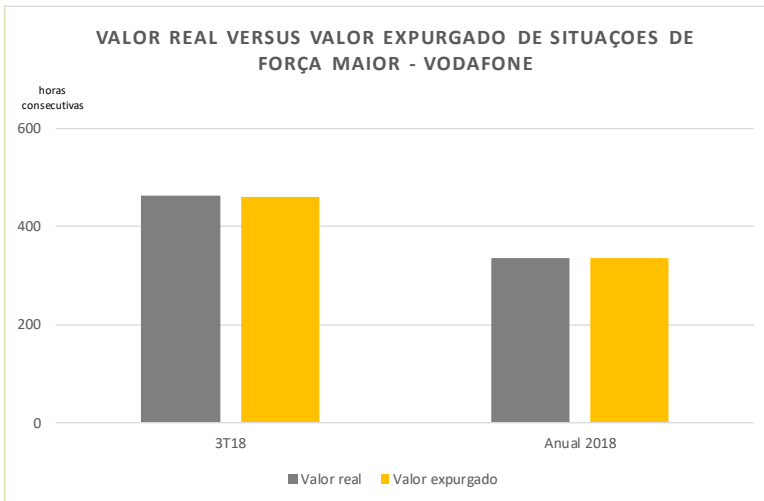
Unidade: Horas consecutivas

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

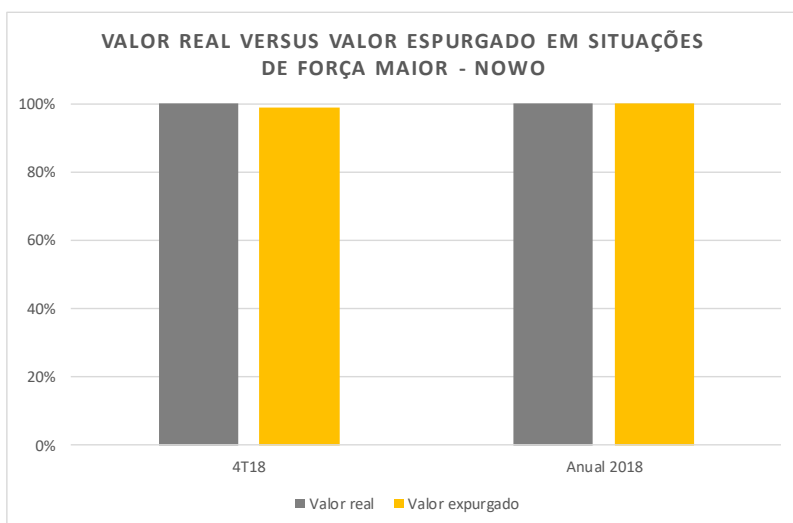
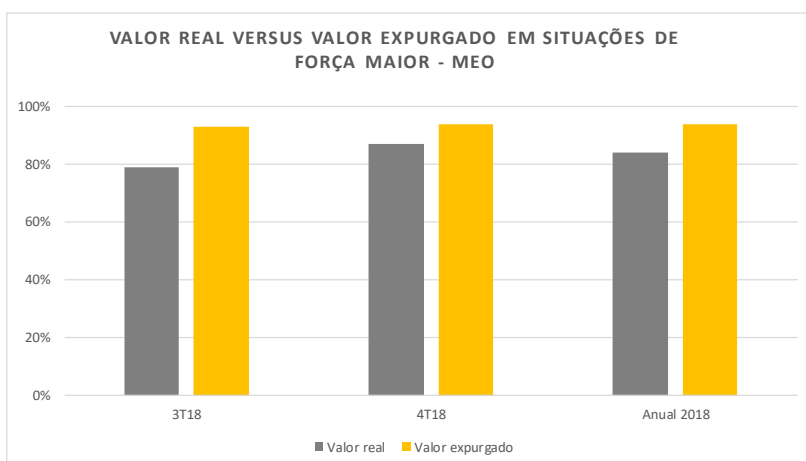
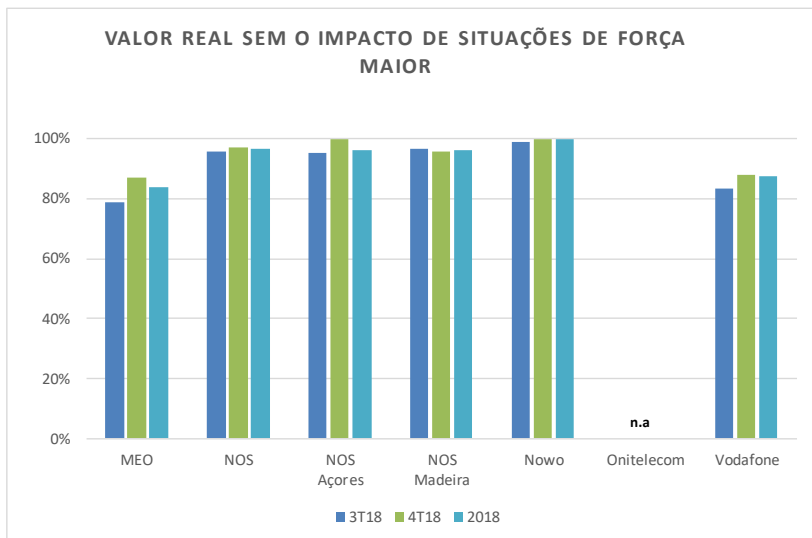
**Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real *versus* valor expurgado do impacto de situações de força maior)**

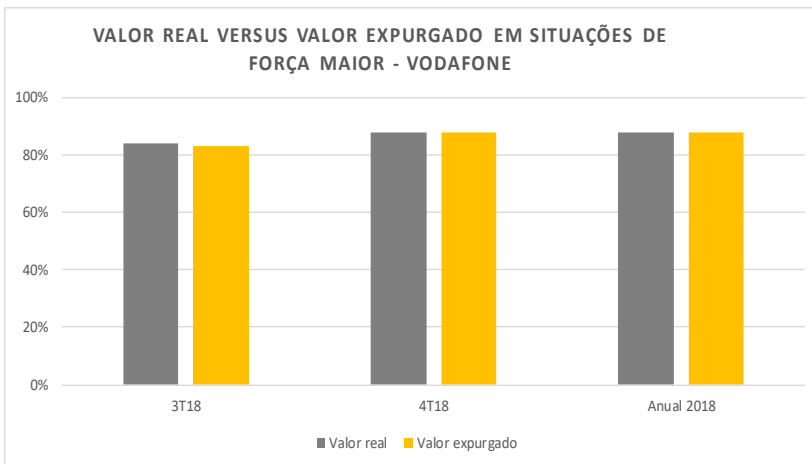
Empresas	Níveis de desempenho					Prazo Objetivo 2018
	1T18	2T18	3T18	4T18	Ano 2018	
MEO (V. real)	87%	82%	79%	87%	84%	165h
MEO (V. expurgado)	95%	93%	93%	94%	94%	165h
NOS	97%	97%	96%	97%	97%	140h
NOS Açores	97%	97%	95%	100%	96%	120h
NOS Madeira	97%	97%	97%	96%	96%	15h
Nowo (V. real)	100%	99%	99%	100%	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	<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	<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>
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>
Nowo	<a href="https://www.nowo.pt/qualidade-de-servico/">https://www.nowo.pt/qualidade-de-servico/</a>
ONITelecom	<a href="http://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/">http://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/</a>
Vodafone <sup>19</sup>	Valores de qualidade do serviço de voz fixa em 2018 Objetivos de desempenho para o serviço de voz fixa em 2019

<sup>19</sup>Esta 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.