

INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
TELFÓNICO FIXO
3ºTRIMESTRE 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 <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais | 15 |
| 3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 15 |
| 3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 19 |
| 3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias (Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial) | 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..... | 12 |

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas **Error! Bookmark not defined.**

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 rápidas22

Tabela 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas23

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 –3T16 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 – 3T16 9

Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente – 3T16..... 10

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos –3T16.... 12

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T16..... 13

| | |
|--|----|
| Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T16..... | 14 |
| Gráfico 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço – 3T16 | 17 |
| Gráfico 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço – 3T16..... | 17 |
| Gráfico 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T16..... | 19 |
| Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T16..... | 21 |
| Gráfico 11: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T16 | 23 |
| Gráfico 12: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas-3T16 | 24 |

1. Introdução

A ANACOM, ao abrigo da alínea e) do nº1 do artigo 109º da Lei das Comunicações Eletrónicas 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 no 3º trimestre de 2016 (3T16);
- 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:

- AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom);
- Cabovisão - Sociedade de Televisão por Cabo, S. A.³(Cabovisão);

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

³ Em 18-10-2016, a empresa Cabovisão alterou a designação social para Nowo Communications, S.A.

- 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) IP Telecom;
- B) Orange – Apenas possui clientes na modalidade de acesso indireto, sendo que os PQS estabelecidos no RQS se aplicam apenas à prestação de STF na modalidade de acesso direto.
- C) Dialoga – Aguarda-se esclarecimento da empresa quanto aos valores dos níveis de qualidade e objetivos desempenho reportados.

Os capítulos do presente relatório apresentam informação sobre:

- (i) As ofertas de STF destinadas a clientes residenciais⁴ (cap.2);

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.

- (ii) as ofertas standardizadas⁵ destinadas a clientes não residenciais⁶ (cap.3).

Por forma a evidenciar a evolução verificada ao longo do corrente ano, o presente relatório inclui igualmente informação relativa aos 1º e 2º trimestres de 2016.

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:

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.

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

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

| Empresas | Ligação à rede +Ativação do serviço | | | | | Apenas ativação do serviço | | | | |
|--------------------|-------------------------------------|------|------|------|-------------------|----------------------------|------|------|------|-------------------|
| | Níveis de desempenho | | | | Objetivos 2016 | Níveis de desempenho | | | | Objetivos 2016 |
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | |
| Cabovisão/ Nowo | 14 | 12 | 14 | | 14 | 12 | 11 | 11 | | 14 |
| G9Telecom | 21 | 6 | 7 | | 50 | 1 | 1 | 1 | | 2 |
| MEO | 6 | 6 | 6 | | 14 | 8 | 9 | 4 | | 10 |
| NOS Açores | 4 | 4 | 5 | | 10 | 4 | 4 | 3 | | 10 |
| NOS Madeira | 7 | 8 | 11 | | 20 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| NOS | 13 | 13 | 15 | | 15 | 6 | 7 | 9 | | 10 |
| Vodafone | 14 | 14 | 13 | | 20 | <1 | <1 | <1 | | <1 |

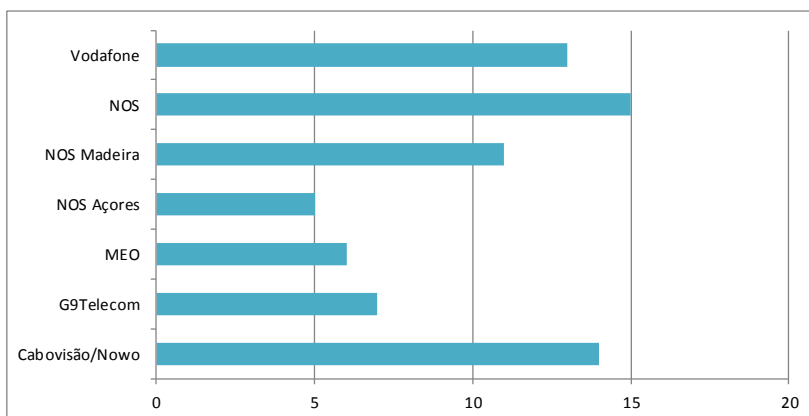
Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

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

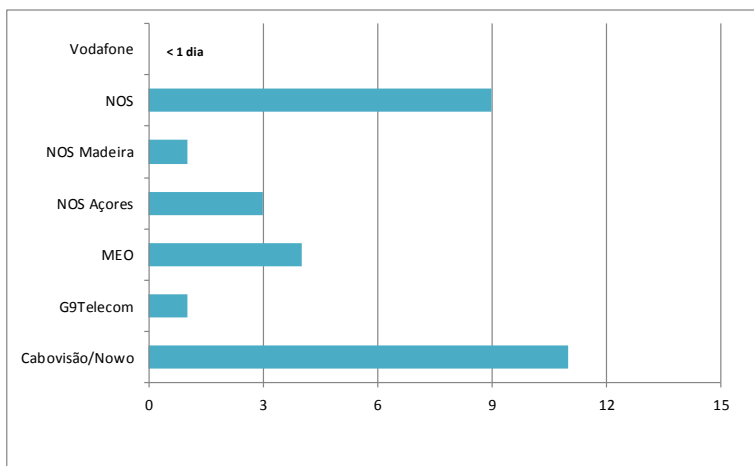
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço –3T16



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 – 3T16



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

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

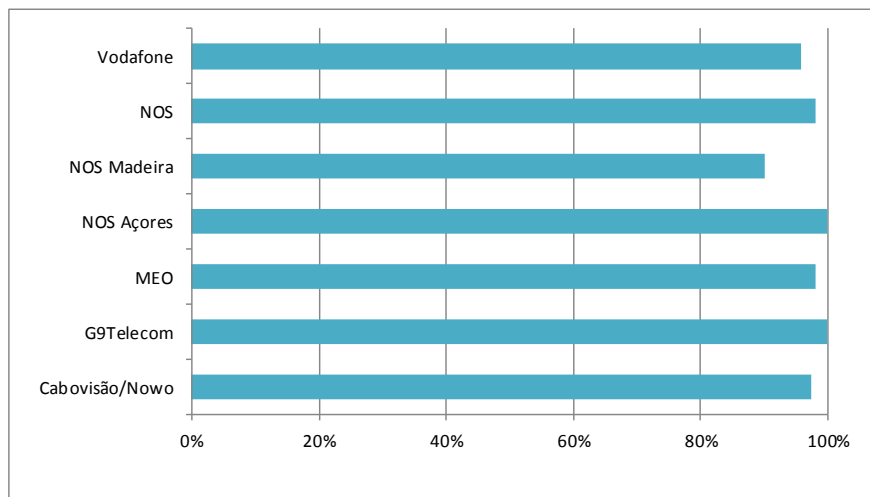
Tabela 2: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

| Empresas | Níveis de desempenho | | | | Objetivos |
|----------------|----------------------|-------|-------|------|-----------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | 2016 |
| Cabovisão/Nowo | 96,7% | 98,4% | 97,3% | | 95% |
| G9Telecom | 100% | 100% | 100% | | 99% |
| MEO | 97,9% | 97,7% | 98,0% | | 95% |
| NOS Açores | 100% | 100% | 100% | | 95% |
| NOS Madeira | 90,0% | 90,0% | 90,0% | | 90% |
| NOS | 97,7% | 98,2% | 98,0% | | 95% |
| Vodafone | 96,0% | 96,1% | 95,8% | | 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 – 3T16



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 elegíveis⁷ 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 2016 |
|--------------------|----------------------|-------|-------|------|-------------------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | |
| Cabovisão/ Nowo | 0,003 | 0,003 | 0,003 | | 0,050 |
| G9Telecom | 0 | 0 | 0 | | 0,050 |
| MEO | 0,026 | 0,021 | 0,020 | | 0,230 |
| NOS Açores | 0,040 | 0,030 | 0,040 | | 0,300 |
| NOS Madeira | 0,051 | 0,033 | 0,023 | | 0,100 |
| NOS | 0,007 | 0,005 | 0,005 | | 0,200 |
| Vodafone | 0,012 | 0,011 | 0,010 | | 0,018 |

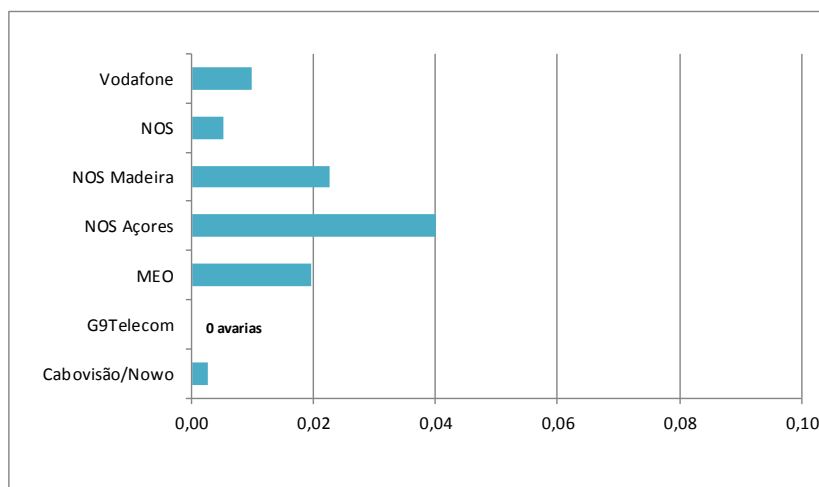
Unidade: Número de avarias

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).

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 privadas de voz; (ii) chamadas efetuadas mediante utilização de cartões virtuais de chamadas; (iii) chamadas com origem em postos públicos; (iv) facilidades de serviço (entendidas como serviços suplementares definidos na recomendação I.250 da UIT -T).

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos –3T16



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 |
|----------------|----------------------|------|------|------|-----------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | 2016 |
| Cabovisão/Nowo | 72h | 72h | 72h | | 110h |
| G9Telecom | n.a | n.a | n.a | | 100h |
| MEO | 140h | 186h | 333h | | 165h |
| NOS Açores | 61h | 69h | 70h | | 120h |
| NOS Madeira | 26h | 26h | 26h | | 35h |
| NOS | 98h | 95h | 145h | | 140h |
| Vodafone | 168h | 188h | 199h | | 150h |

Unidade: Horas consecutivas

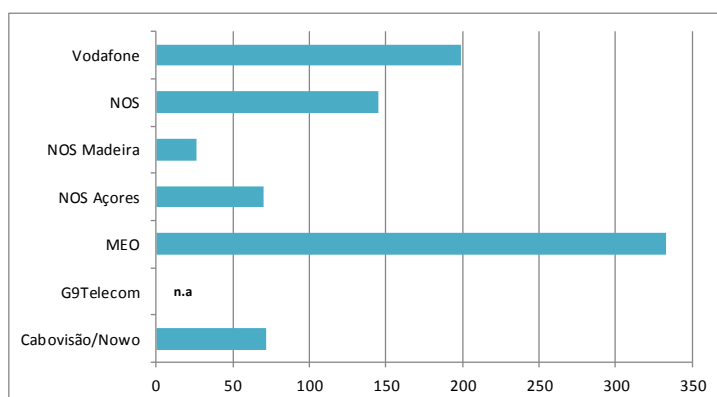
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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.

Nota2: A G9Telecom não registou avarias nos três primeiros trimestres de 2016.

Nota 3: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais nos meses de julho e setembro.

Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas –3T16



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 3T16.

Nota 2: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais nos meses de julho e setembro.

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/Nowo | 96,6% | 96,6% | 96,7% | |
| G9Telecom | n.a | n.a | n.a | |
| MEO | 96,6% | 93,3% | 85,3% | |
| NOS Açores | 96,2% | 95,9% | 96,1% | |
| NOS Madeira | 99,6% | 99,6% | 98,2% | |
| NOS | 97,1% | 97,7% | 94,9% | |
| Vodafone | 93,5% | 92,4% | 91,5% | |

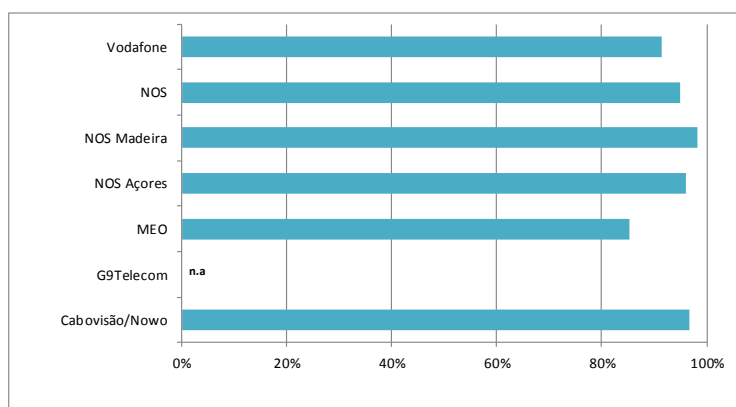
Unidade:%

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias nos três primeiros trimestres de 2016.

Nota 2: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais nos meses de julho e setembro.

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T16



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: A G9Telecom não registou avarias no 3T16.

Nota 2: A MEO informou que o nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de incêndios florestais nos meses de julho e setembro.

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/ Nowo | 10 | 13 | 14 | | 14 | 11 | 8 | 7 | | 14 |
| G9Telecom | 51 | 34 | 12 | | 50 | 6 | 6 | 11 | | 2 |
| MEO | 12 | 14 | 9 | | 15 | 10 | 8 | 2 | | 10 |
| NOS Açores | 5 | 3 | 3 | | 10 | 3 | 3 | 4 | | 10 |
| NOS Madeira | 8 | 9 | 7 | | 20 | 1 | 1 | 1 | | 1 |
| NOS | 12 | 12 | 14 | | 17 | 5 | 5 | 6 | | 13 |
| ONITelecom | n.a | n.a | | | 28 | n.a. | n.a | | | 28 |
| Vodafone | 23 | 23 | 22 | | 25 | n.a | n.a | n.a | | n.a |

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

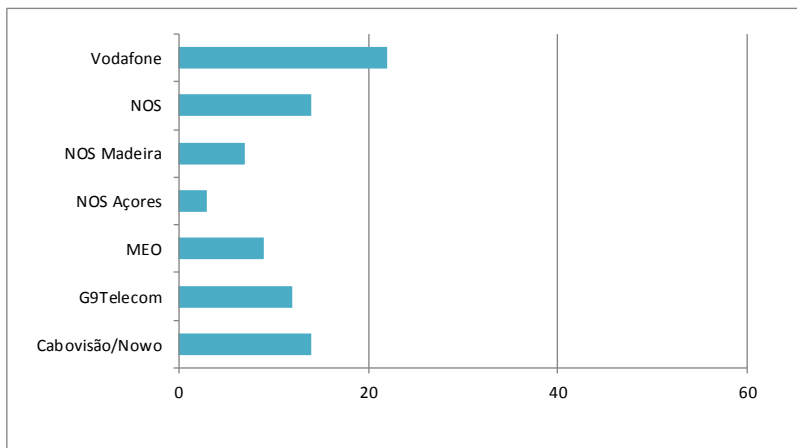
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2016.

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 e no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

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

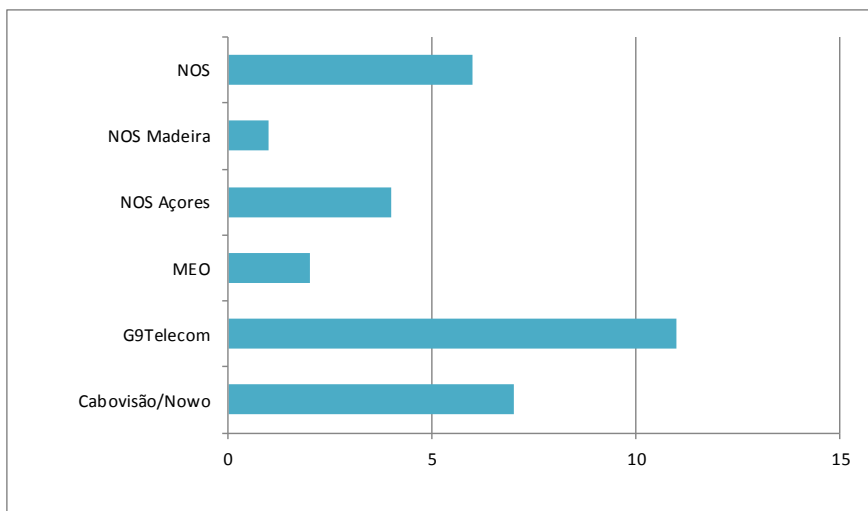
Gráfico 7: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço – 3T16



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 – 3T16



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.

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

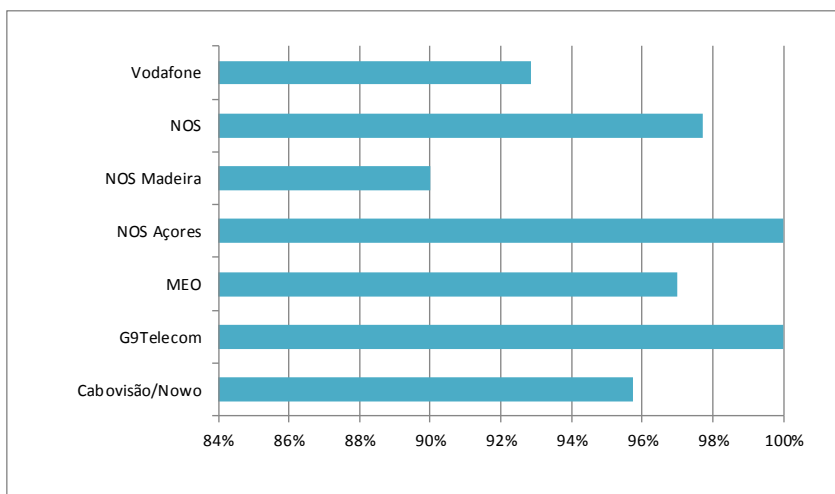
| Empresas | Níveis de desempenho | | | | Objetivos 2016 |
|----------------------------|----------------------|-------|-------|------|-------------------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | |
| Cabovisão/ Nowo | 98,4% | 96,0% | 95,7% | | 95% |
| G9Telecom | 100% | 100% | 100% | | 99% |
| MEO | 93,2% | 92,0% | 97,0% | | 92% |
| NOS Açores | 100% | 100% | 100% | | 95% |
| NOS Madeira | 90,0% | 90,0% | 90,0% | | 90% |
| NOS | 98,5% | 97,6% | 97,7% | | 95% |
| ONITelecom | n.a | n.a | | | 80% |
| Vodafone | 91,3% | 91,8% | 92,8% | | 85% |

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A ONITelecom informou que não foram realizadas ligações desta natureza no 1T16 e no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

Gráfico 9: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço – 3T16



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 elegíveis⁸ para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

⁸ 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).

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

| Empresas | Níveis de desempenho | | | | Objetivos |
|--------------------|----------------------|-------|-------|------|-----------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | 2016 |
| Cabovisão/ Nowo | 0,005 | 0,005 | 0,004 | | 0,050 |
| G9Telecom | 0,010 | 0,010 | 0,010 | | 0,050 |
| MEO | 0,021 | 0,017 | 0,016 | | 0,180 |
| NOS Açores | 0,020 | 0,020 | 0,040 | | 0,300 |
| NOS Madeira | 0,044 | 0,026 | 0,022 | | 0,100 |
| NOS | 0,003 | 0,003 | 0,003 | | 0,200 |
| ONITelecom | 0,036 | 0 | | | 0,002 |
| Vodafone | 0,012 | 0,010 | 0,009 | | 0,020 |

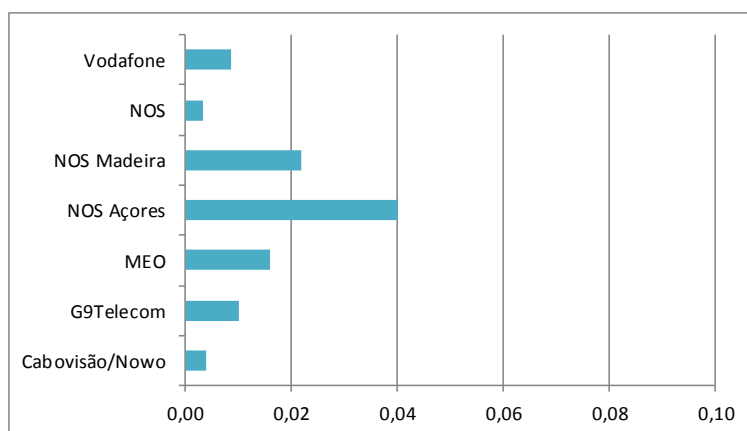
Unidade: Número de avarias

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).

Nota 2: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos – 3T16



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 |
|--------------------|----------------------|------|------|------|-----------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 | 2016 |
| Cabovisão/ Nowo | 96h | 72h | 72h | | 110h |
| G9Telecom | 9h | 5h | 17h | | 100h |
| MEO | 127h | 149h | 221h | | 155h |
| NOS Açores | 40h | 41h | 43h | | 60h |
| NOS Madeira | 26h | 26h | 26h | | 35h |
| NOS | 144h | 160h | 149h | | 140h |
| ONITelecom | 6h | n.a | | | 150h |
| Vodafone | 167h | 177h | 191h | | 100h |

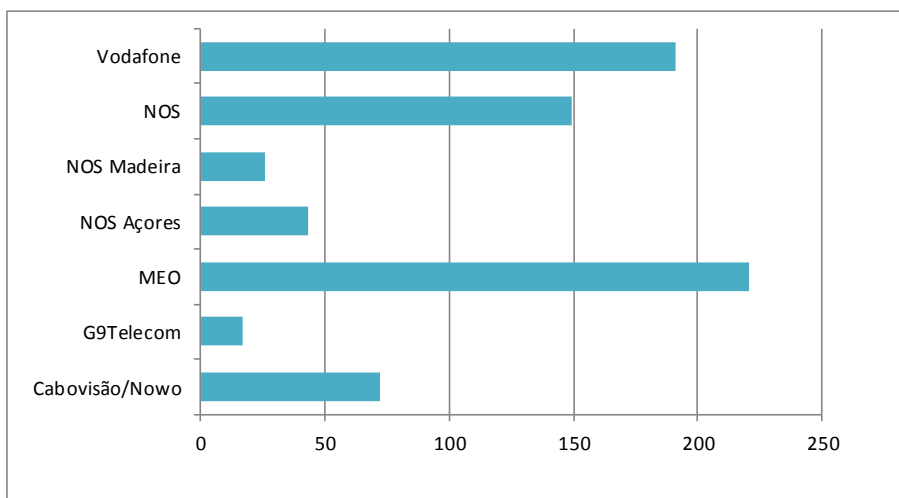
Unidade: Horas consecutivas

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: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

Gráfico 11: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas – 3T16



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

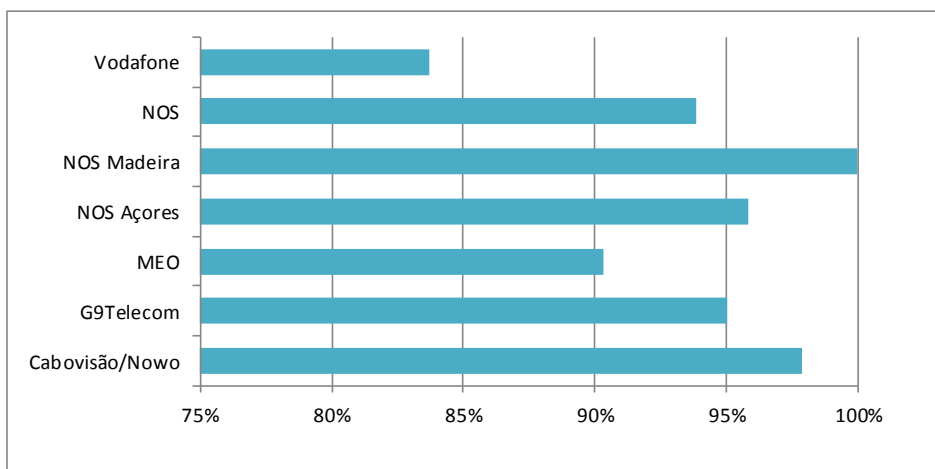
| Empresas | Níveis de desempenho | | | |
|----------------|----------------------|-------|-------|------|
| | 1T16 | 2T16 | 3T16 | 4T16 |
| Cabovisão/Nowo | 96,6% | 97,5% | 97,9% | |
| G9Telecom | 95,0% | 95,0% | 95,0% | |
| MEO | 96,9% | 95,5% | 90,3% | |
| NOS Açores | 95,8% | 96,4% | 95,8% | |
| NOS Madeira | 100% | 100% | 100% | |
| NOS | 94,6% | 94,4% | 93,9% | |
| ONITelecom | 100% | n.a | | |
| Vodafone | 86,7% | 89,6% | 83,7% | |

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota 1: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias no 2T16 e que descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas* em Julho de 2016, mantendo apenas a disponibilização de ofertas “à medida”.

Gráfico 12: Ofertas standardizadas do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas- 3T16



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Anexo A

| Empresas | Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos <i>sites</i> das empresas |
|----------------|---|
| Cabovisão/Nowo | http://www.nowo.pt/qualidade-do-servico |
| G9Telecom | http://www.g9telecom.pt/ ⁹ |
| 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 ¹⁰ |

⁹ Nota ANACOM: No fundo da página deve ser selecionado o *item* Qualidade de Serviço

¹⁰ 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 *items* no ponto Outras informações: 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 ($n = 250 \times 95\% = 237,5$) 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.