

**INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO
TELEFÓNICO FIXO
1º E 2º TRIMESTRES DE 2019**

Índice

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

Índice de tabelas

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

Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real <i>versus</i> valor expurgado do impacto dos incêndios)	14
Tabela 6: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas.....	16
Tabela 7: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente serviço	18
Tabela 8: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	19
Tabela 9: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas	21
Tabela 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas	23

Índice de gráficos

Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço	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	9
Gráfico 3: Segmento residencial: Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	10
Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	12
Gráfico 5: Segmento residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	13

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas.....	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	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.....	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	18
Gráfico 10: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos.....	20
Gráfico 11: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas	22
Gráfico 12: Ofertas <i>standardizadas</i> do segmento não residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas	24

1. Introdução

A ANACOM, ao abrigo da alínea e) do nº1 do artigo 109º da Lei nº51/2011, de 13 de setembro e do nº4 do artigo 6º do Regulamento nº46/05, de 14 de junho, alterado pelo Regulamento nº372/2009, de 28 de 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 1º e 2º trimestres de 2019 (1T19 e 2T19);
- os objetivos de desempenho que foram propostos pelos prestadores para oferta aos 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#.VO4Lhiy4Jek>

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)
- Verizon Portugal – Sociedade Unipessoal, Lda. (Verizon);
- 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 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; (vi) IP Telecom; (vii) Verizon.

Nos capítulos seguintes do presente relatório apresenta-se informação sobre qualidade de serviços relativa:

- (i) às ofertas de STF destinadas a clientes residenciais⁴ (capítulo 2);

³ A Onitelecom descontinuou as ofertas comerciais *standardizadas*. No entanto, reporta informação sobre a qualidade de serviço no âmbito do RQS, no que respeita àquelas ofertas que ainda mantêm subscritores.

⁴ 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) às ofertas *standardizadas* destinadas a clientes⁵ não residenciais⁶ (capítulo 3).

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 prestadora.

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 relatório⁷.

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

⁵ 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 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 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.

- (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 2019	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19		1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	10	8			14	9	6			10
NOS	16	15			15	5	4			10
NOS Açores	5	4			10	1	<1			10
NOS Madeira	7	8			15	<1	<1			<1
Nowo	13	13			14	5	6			14
Vodafone	15	12			15	<1	<1			<1

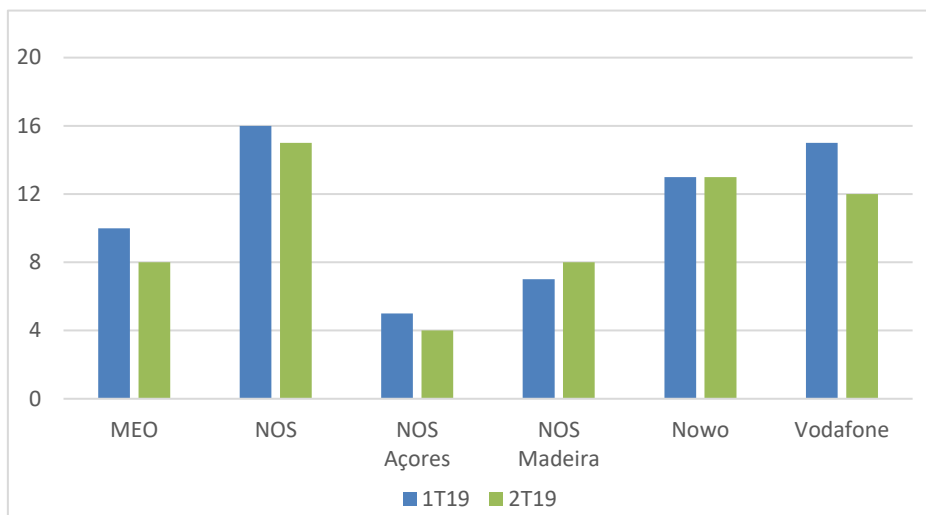
Unidade: Dias de calendário

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 2019.

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

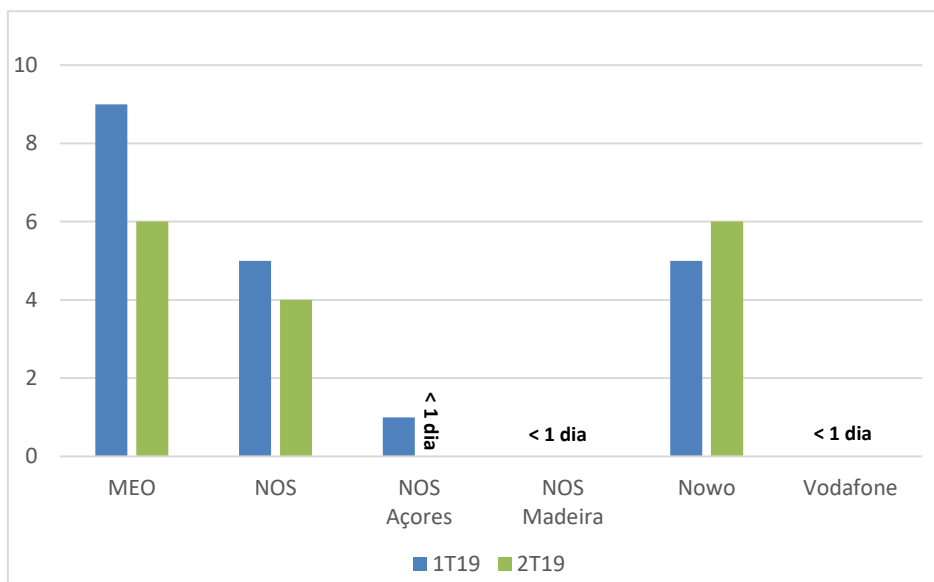
Gráfico 1: Segmento residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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: A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone*, cuja a ativação é inferior a um dia, dispõem de outras ofertas que envolvem apenas a ativação do serviço.

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

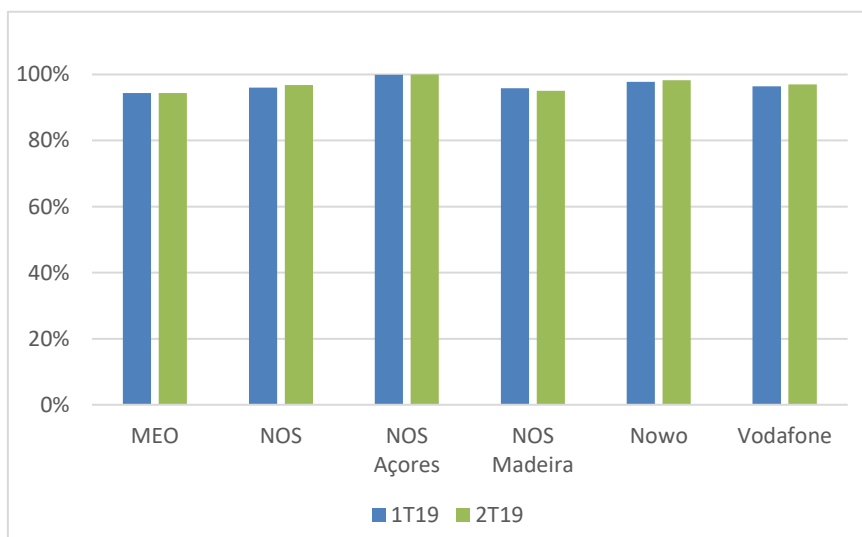
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	94,4%	94,4%			95%
NOS	96,0%	96,8%			95%
NOS Açores	99,9%	100%			95%
NOS Madeira	95,8%	95,1%			96%
Nowo	97,7 %	98,2%			95%
Vodafone	96,4%	97,0%			95%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2019.

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

Tabela 3: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos⁹

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	0,020	0,017			0,230
NOS	0,003	0,003			0,050
NOS Açores	0,030	0,020			0,300
NOS Madeira	0,029	0,026			0,100
Nowo	0,002	0,002			0,050
Vodafone	0,003	0,003			0,048

Unidade: Número de avarias

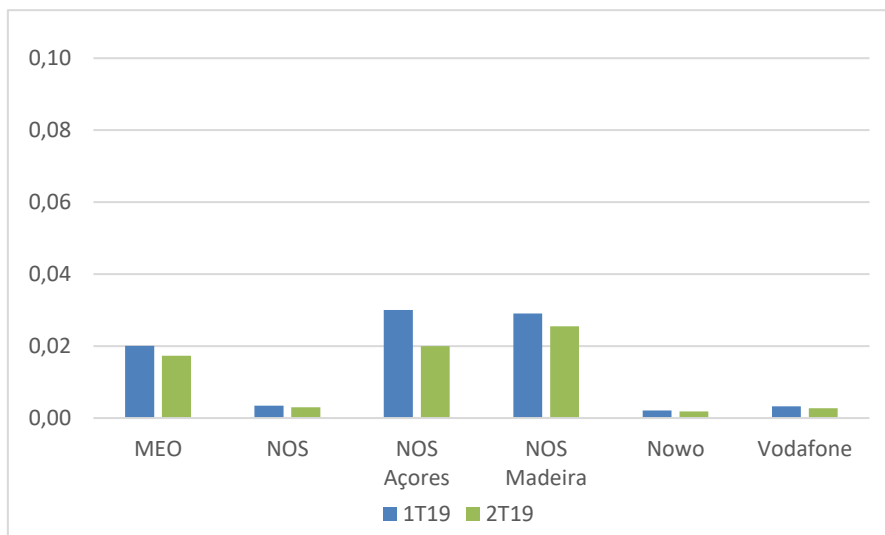
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

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

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).

⁹ 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 envolvidas (ex. cabo, meios óticos, meios radioelétricos).

Gráfico 4: Segmento residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹⁰



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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

¹⁰ *Vd. nota de rodapé 9*

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

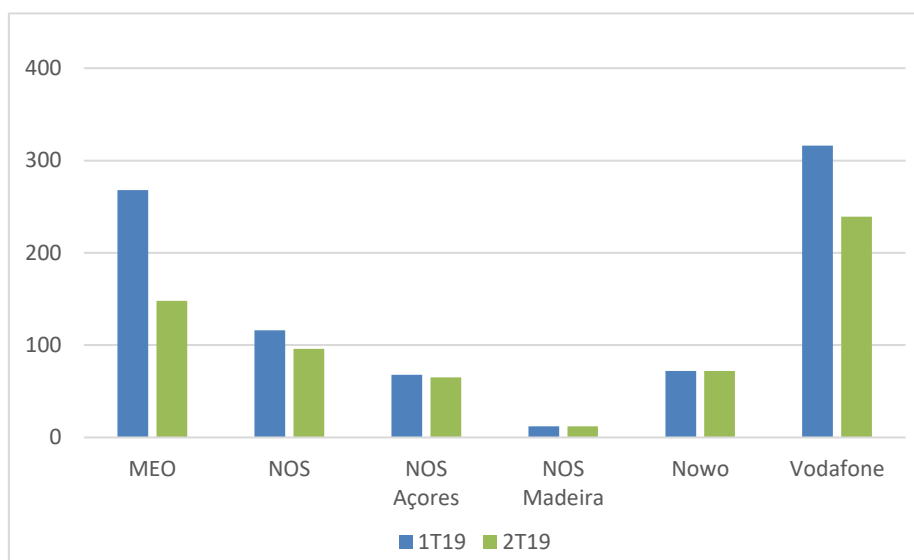
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	268h	148h			165h
NOS	116h	96h			140h
NOS Açores	68h	65h			120h
NOS Madeira	12h	12h			15h
Nowo	72h	72h			110h
Vodafone	316h	239h			200h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2019.

Gráfico 5: Segmento 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 de STF

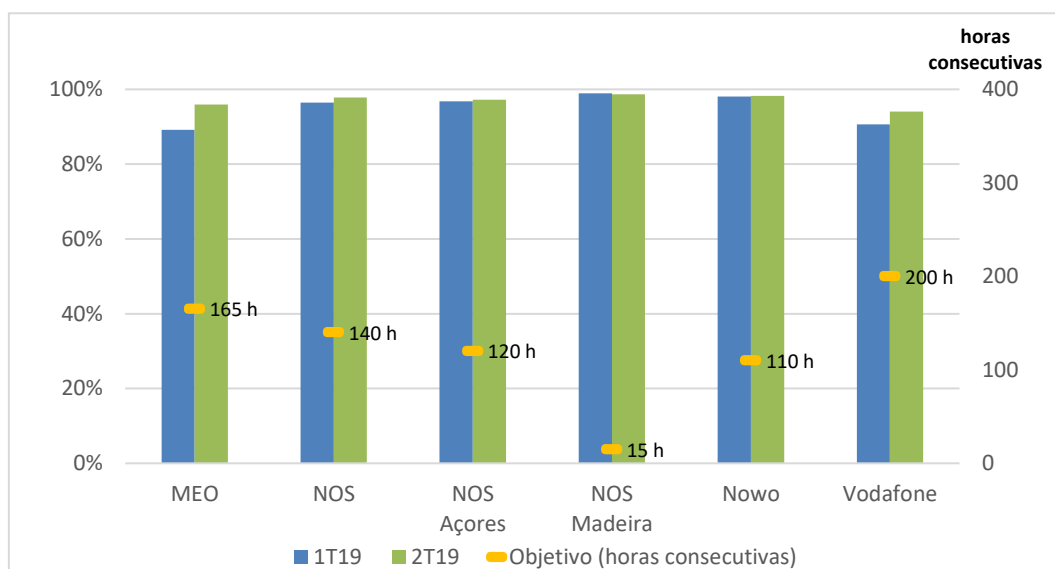
Tabela 5: Segmento residencial - Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas (valor real versus valor expurgado do impacto dos incêndios)

Empresas	Níveis de desempenho				Prazo Objetivo 2019 (horas consecutivas)
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	89,1%	95,9%			165h
NOS	96,5%	97,8%			140h
NOS Açores	96,8%	97,2%			120h
NOS Madeira	98,9%	98,7%			15h
Nowo	98,1%	98,3%			110h
Vodafone	90,7%	94,1%			200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Gráfico 6: Segmento residencial: Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo (em horas consecutivas) referente ao percentil 95 das reparações mais rápidas



Unidades: % e horas consecutivas (prazo objetivo)

Fonte: Informação remetida à 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				Objetivos 2019	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19		1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	17	12			15	12	7			10
NOS	14	14			15	7	6			10
NOS Açores	3	7			10	5	<1			10
NOS Madeira	18	20			15	<1	<1			<1
Nowo	13	10			14	6	4			14
ONITelecom	n.a	n.a			n.a	n.a	n.a			n.a
Vodafone	22	19			18	n.a	n.a			n.a

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

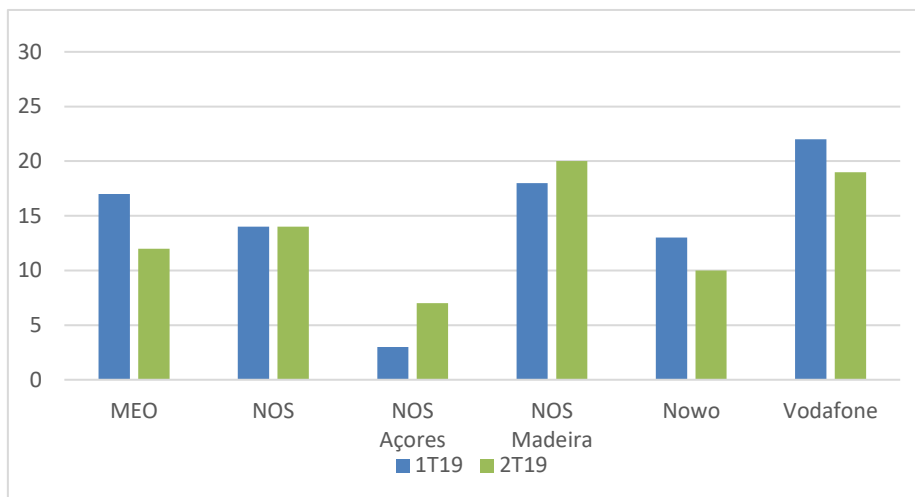
Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2019.

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

Nota 3: A Onitelecom descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*. No entanto, as ofertas que mantêm subscritores estão em funcionamento.

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

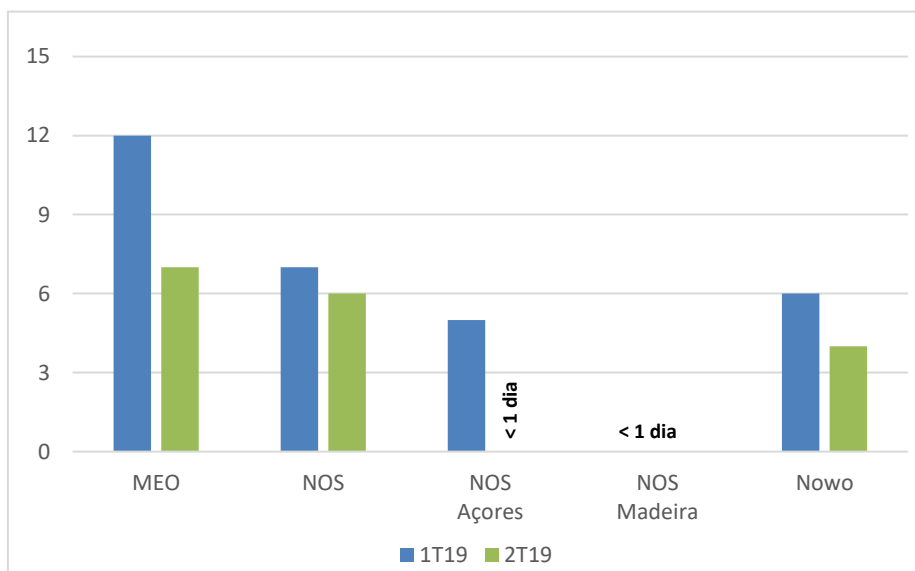
Gráfico 7: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço



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 : A MEO e a NOS, para além de disporem de uma oferta tipo *homezone* cuja a ativação é inferior a um dia, 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

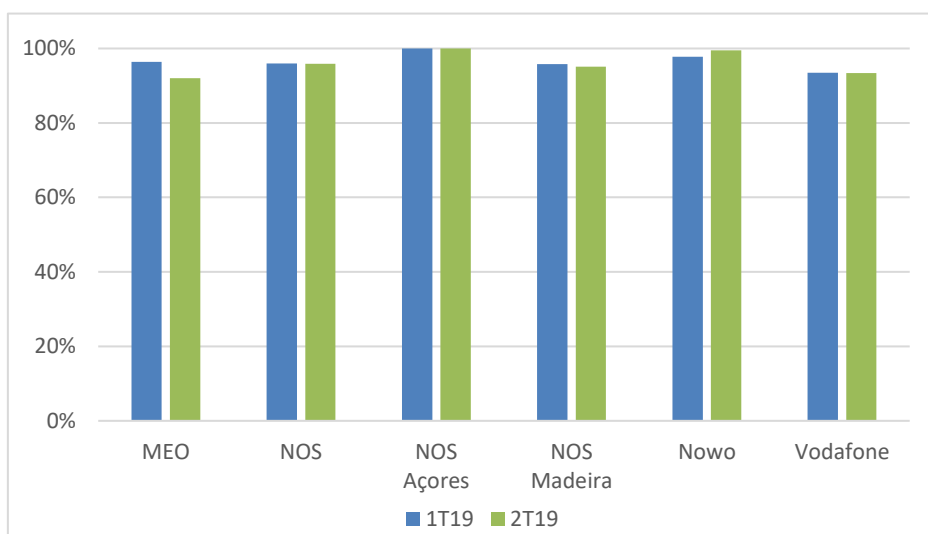
Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	96,4%	92,0%			92%
NOS	96,0%	95,9%			95%
NOS Açores	100%	100%			95%
NOS Madeira	95,8%	95,1%			96%
Nowo	97,8%	99,5%			95%
ONITelecom	n.a	n.a			n.a
Vodafone	93,4%	93,4%			90%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota: A Onitelem descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*. No entanto, as ofertas que mantêm subscritores estão em funcionamento.

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 elegíveis¹¹ 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 acessos¹²

Empresas	Níveis de desempenho				Objetivos 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	0,017	0,016			0,180
NOS	0,003	0,003			0,050
NOS Açores	0,030	0,030			0,300
NOS Madeira	0,068	0,065			0,100
Nowo	0,003	0,004			0,050
ONITelecom	0	0			0,100
Vodafone	0,003	0,002			0,045

Unidade: Número de avarias

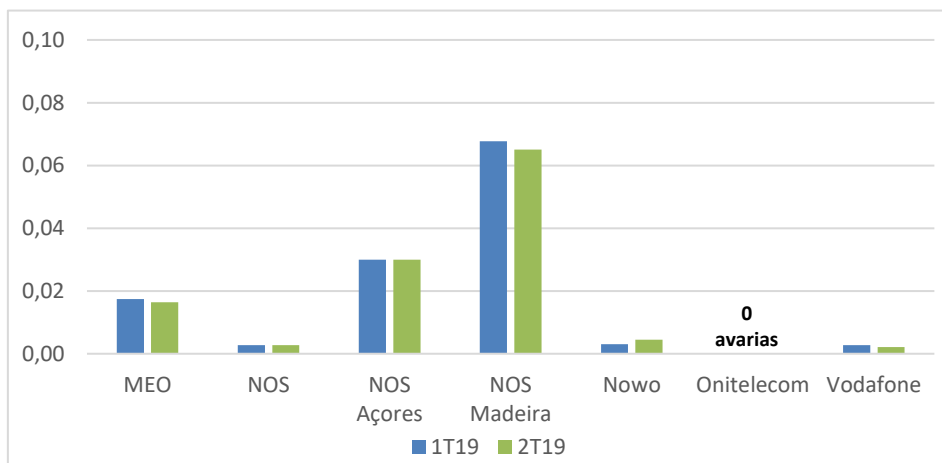
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota : A Vodafone reportou um objetivo de desempenho trimestral de 0,011

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 *Vd.* nota de rodapé 9

Gráfico 10: Ofertas *standardizadas* do segmento não residencial: Número de avarias/parque médio de acessos¹³



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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:

- Tempo de reparação das avarias que correspondente ao percentil 95 das reparações mais rápidas;
- Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo objetivo definido por cada empresa para o percentil 95 das reparações mais rápidas.

¹³ Vd. nota de rodapé 9

O conceito de percentil 95 (utilizado no cálculo dos indicadores referidos em (a) e (b)) é objeto de clarificação no Anexo B deste relatório¹⁴.

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 2019
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	170h	147h			155h
NOS	114h	113h			140h
NOS Açores	26h	19h			60h
NOS Madeira	23h	13h			15h
Nowo	72h	72h			110h
ONITelecom	n.a	n.a			100h
Vodafone	251h	266h			200h

Unidade: Horas consecutivas

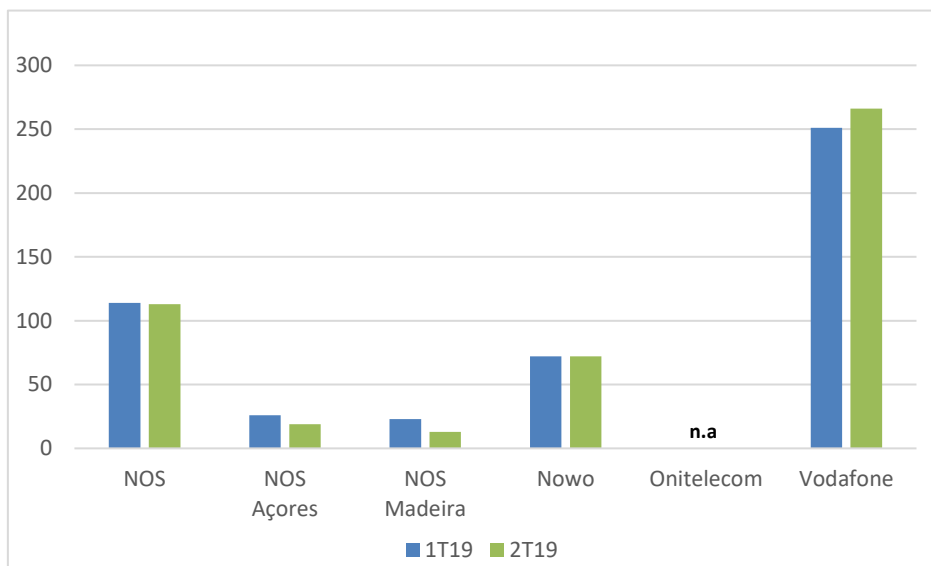
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2019.

Nota2: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias nos dois primeiros trimestres de 2019.

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.

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

Nota: A ONITelem informou que não ocorreram avarias nos dois primeiros trimestres de 2019.

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

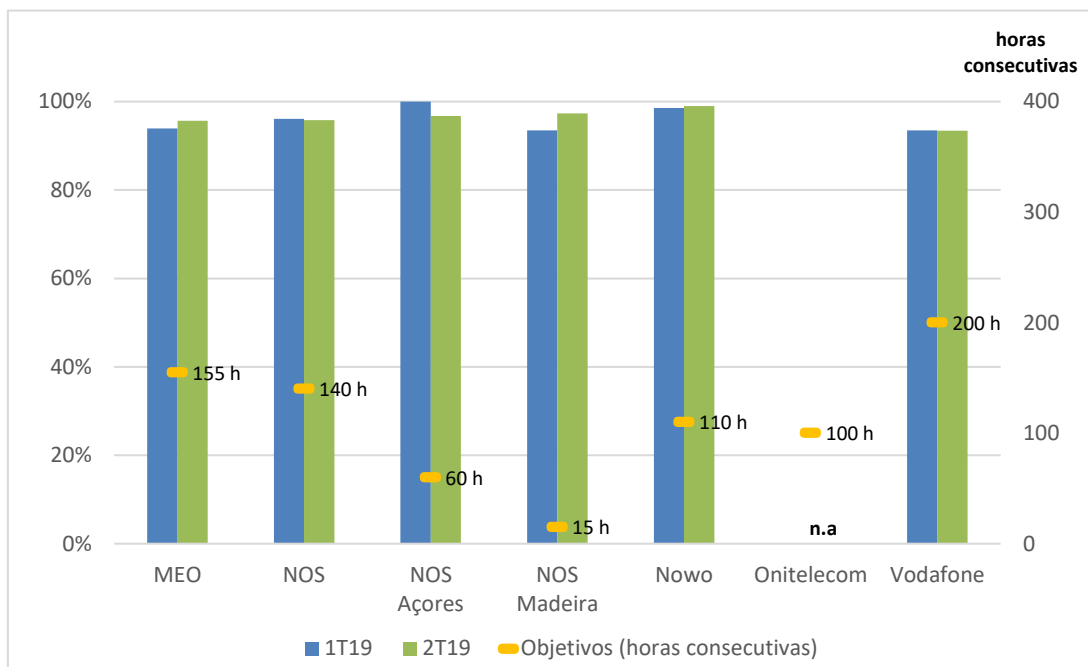
Empresas	Níveis de desempenho				Prazo Objetivo 2019 (horas consecutivas)
	1T19	2T19	3T19	4T19	
MEO	94,0%	95,7%			155h
NOS	96,1%	95,8%			140h
NOS Açores	100%	96,8%			60h
NOS Madeira	93,5%	97,3%			15h
Nowo	98,6%	99,0%			110h
ONITelecom	n.a	n.a			100h
Vodafone	93,5%	93,4%			200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF.

Nota: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias nos dois primeiros trimestres de 2019.

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



Unidades: % e horas consecutivas (prazo objetivo)

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: A ONITelecom informou que não ocorreram avarias nos dois primeiros trimestres de 2019.

Anexo A

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos <i>sites</i> 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/
Vodafone	https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/parametros-qualidade-servico-telefonico-fixo.pdf https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/objetivos-qualidade-servico-telefonico-fixo.pdf

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.