

INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO  
TELEFÓNICO FIXO  
- ANO 2020 -

## Índice

1. Introdução .....	5
2. Ofertas de STF destinadas a clientes residenciais.....	7
2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial .....	7
2.2. PQS2 – Taxa de avarias por linha de acesso .....	13
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias .....	15
3. Ofertas <i>standardizadas</i> de STF destinadas a clientes não residenciais .....	19
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial .....	19
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso .....	24
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias .....	27

## Índice de tabelas

Tabela 1: Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas .....	9
Tabela 2: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	12
Tabela 3: Avarias/parque médio de acessos.....	14
Tabela 4: Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas .....	16
Tabela 5: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo para o percentil 95 das reparações mais rápidas .....	17
Tabela 6: Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas .....	20
Tabela 7: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	23

Tabela 8: Avarias/parque médio de acessos.....	25
Tabela 9: Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas .....	27
Tabela 10: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo para o percentil 95 das reparações mais rápidas .....	29

## Índice de gráficos

Gráfico 1: Demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço).....	10
Gráfico 2: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço) .....	10
Gráfico 3: Demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço) .....	11
Gráfico 4: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço) .....	11
Gráfico 5: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	12
Gráfico 6: Evolução dos pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.....	13
Gráfico 7: Avarias/parque médio de acessos .....	14
Gráfico 8: Evolução - Avarias/parque médio de acessos .....	15
Gráfico 9: Tempo de reparação de avarias .....	16
Gráfico 10: Evolução no tempo de reparação de avarias.....	17
Gráfico 11: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo .....	18
Gráfico 12: Evolução das avarias reparadas no prazo objetivo .....	18
Gráfico 13: Demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço)...	21
Gráfico 14: Evolução na demora no fornecimento das ligações .....	21

Gráfico 15: Demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço) .....	22
Gráfico 16: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço) .....	22
Gráfico 17: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .....	23
Gráfico 18: Evolução dos pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.....	24
Gráfico 19: Avarias/parque médio de acessos .....	26
Gráfico 20: Evolução - Avarias/parque médio de acessos .....	26
Gráfico 21: Tempo de reparação de avarias .....	28
Gráfico 22: Evolução no tempo de reparação de avarias.....	28
Gráfico 23: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo .....	29
Gráfico 24: Evolução das avarias reparadas dentro do prazo objetivo .....	30

## 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.

Para cada um dos PQS acima identificados é disponibilizada a seguinte informação:

- níveis de qualidade de serviço trimestrais apurados em 2020;
- níveis de qualidade de serviço anuais apurados em 2020 e evolução dos mesmos face a 2019;
- objetivos de desempenho anuais propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2020.

Para além da informação relativa a 2020, a ANACOM adicionou ainda informação relativa ao ano de 2019, nas tabelas e gráficos dos referidos parâmetros.

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 2020, 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 apurados em 2020;

---

<sup>1</sup> <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509#.VO4Lhiy4Jek>

<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

- os objetivos de desempenho anuais que se propõem oferecer aos seus clientes em 2021.

A obrigação de medição de PQS, de acordo com o estabelecido no RQS, apenas é aplicável a empresas com ofertas de STF destinadas a clientes residenciais<sup>3</sup> e/ou ofertas de STF *standardizadas*<sup>4</sup> dirigidas a clientes não residenciais<sup>5</sup>.

Neste contexto e no período em análise a referida obrigação aplica-se às seguintes empresas:

- 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>6</sup>;
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone);

Ainda de acordo com o estabelecido no RQS, quando num determinado período ocorram situações de natureza imprevisível, tais como catástrofes ou outros casos de força maior, as empresas devem na informação relativa à qualidade de serviço praticada, informar sobre as situações registadas bem como disponibilizar quer os parâmetros reais quer os parâmetros expurgados das referidas ocorrências.

Em 2020 apenas a MEO<sup>7</sup> reportou adicionalmente valores de qualidade de serviço expurgados de situações de natureza imprevisível, que segundo a empresa afetaram a

---

<sup>3</sup> Cliente residencial - Não utiliza 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.

<sup>4</sup> Ofertas *standardizadas* - 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>5</sup> Cliente não residencial - Utiliza 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>6</sup> A Onitelecom apenas dispõe, atualmente, de ofertas não *standardizadas* dirigidas a clientes não residenciais. No entanto, reporta informação sobre a qualidade de serviço no âmbito do RQS, no que respeita às ofertas *standardizadas* que mantêm subscritores.

<sup>7</sup> Informação disponibilizada pela MEO em carta de 30/04/2020.

qualidade de serviço praticada, no 1T20, nomeadamente ao nível do tempo de reparação de avarias.

De acordo com a informação disponibilizada pela MEO, as intempéries registadas no final de 2019, bem como a ocorrência de episódios de chuvas e ventos intensos verificados no mês de janeiro de 2020, afetaram a rede de cobre/fibra da empresa em termos do tempo de reposição do serviço. Estas ocorrências impactaram igualmente nos valores anuais apurados pela empresa.

Sempre que aplicável os valores reais e os valores expurgados das situações referidas são, no presente relatório, disponibilizados nas tabelas e gráficos dos respetivos parâmetros.

## **2. Ofertas de STF destinadas a clientes residenciais**

### **2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial**

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, disponibilizada pela empresa prestadora.

Nas tabelas e gráficos apresentados constam os valores reportados pelas empresas relativamente aos 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.”<sup>8</sup>*

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

---

<sup>8</sup> 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.

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: Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas**

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço							Ativação do serviço						
	Níveis de desempenho						Objetivos 2020	Níveis de desempenho						Objetivos 2020
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020		2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO	9	15	13	13	12	13	14	7	9	5	5	6	6	10
NOS	15	16	15	19	19	18	15	5	1	1	<1	<1	1	10
NOS Açores	4	5	4	4	5	5	10	<1	5	4	<1	<1	5	10
NOS Madeira	9	6	8	5	11	8	15	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
NOWO	13	14	13	14	14	14	16	7	10	11	12	10	11	14
Vodafone	14	15	13	11	14	13	15	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1

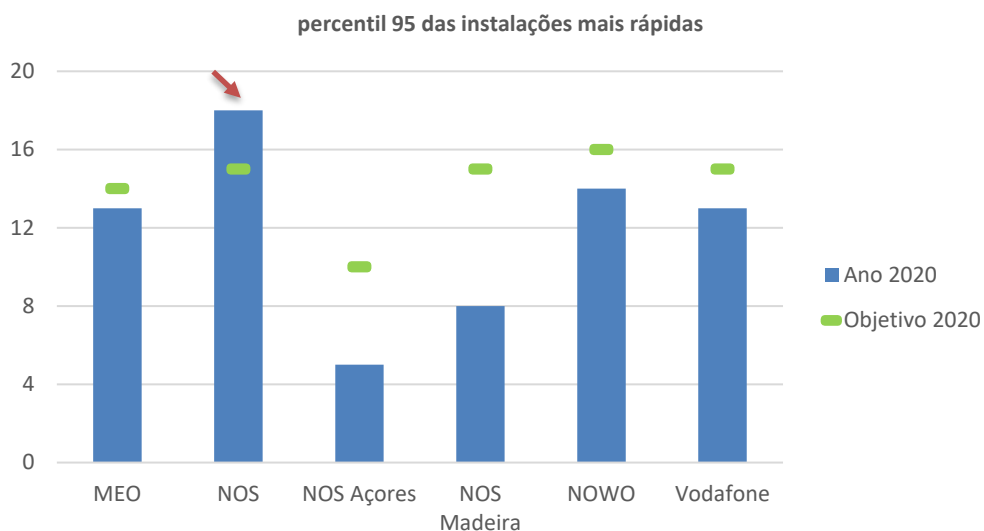
Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota 1: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

Nota 2: Os valores apurados pela Vodafone para o fornecimento de uma ligação inicial que envolve apenas a ativação do serviço, respeitam a uma oferta tipo *homezone*.

**Gráfico 1: Demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço)**

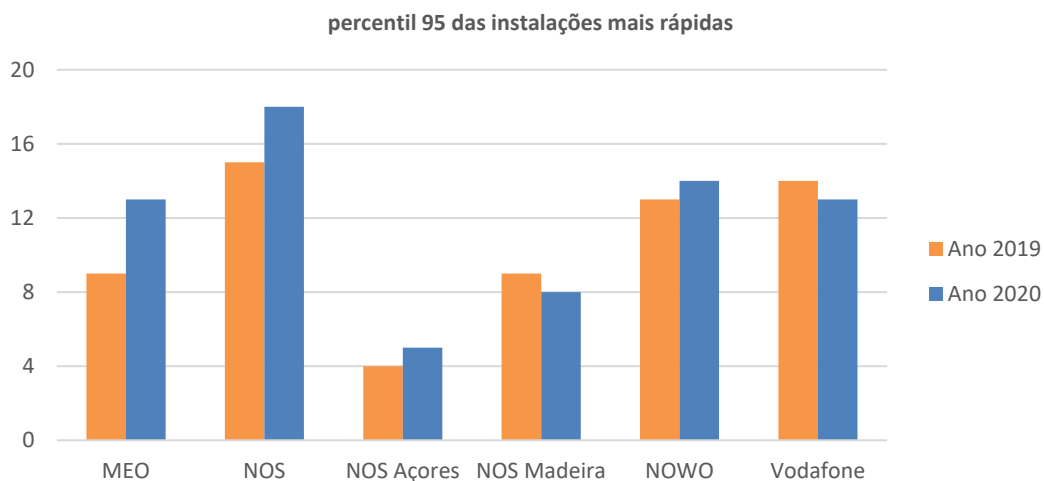


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: O nível de desempenho apurado pela NOS não atingiu o objetivo anual proposto pela empresa para oferta aos clientes.

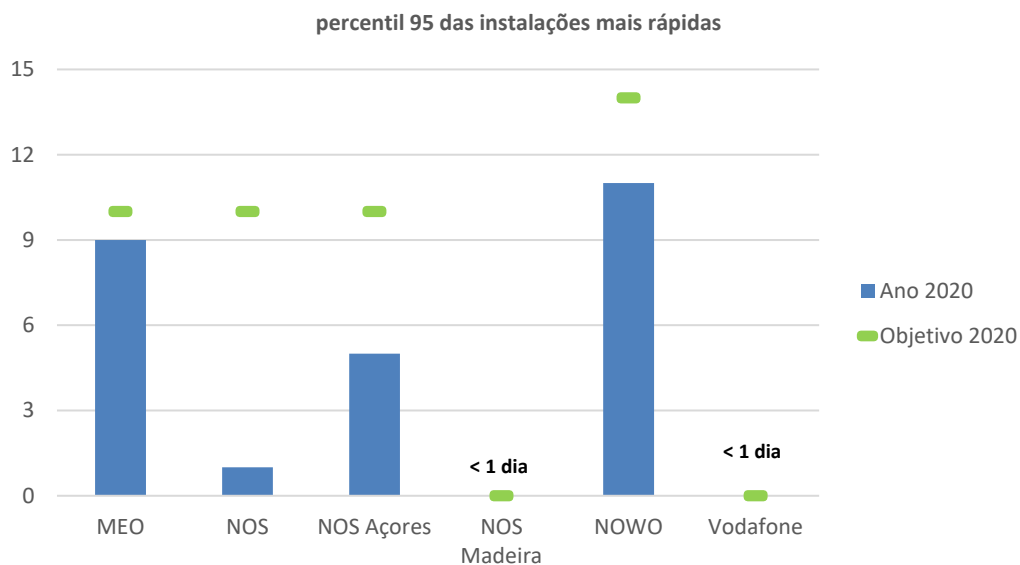
**Gráfico 2: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço)**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

**Gráfico 3: Demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço)**

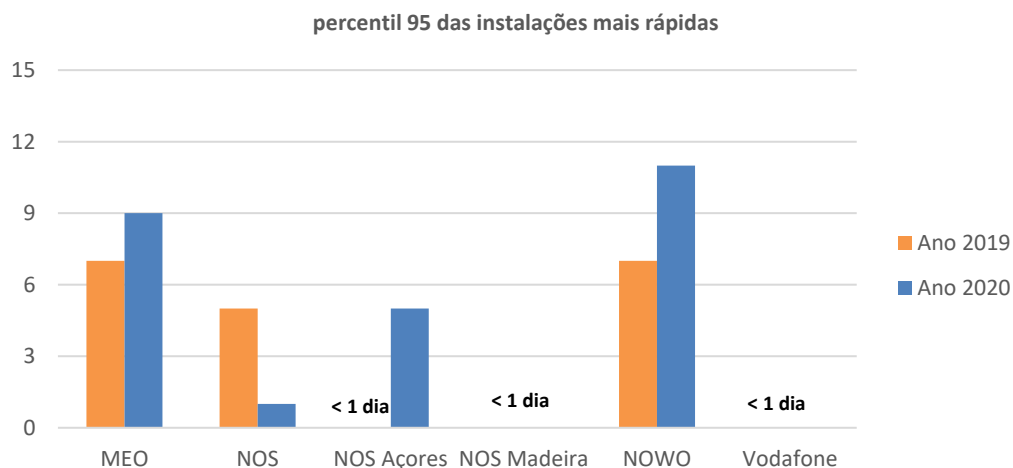


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores apurados pela Vodafone para o fornecimento de uma ligação inicial que envolve apenas a ativação do serviço, respeitam a uma oferta tipo *homezone*.

**Gráfico 4: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço)**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores apurados pela Vodafone para o fornecimento de uma ligação inicial que envolve apenas a ativação do serviço, respeitam a uma oferta tipo *homezone*.

**Tabela 2: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

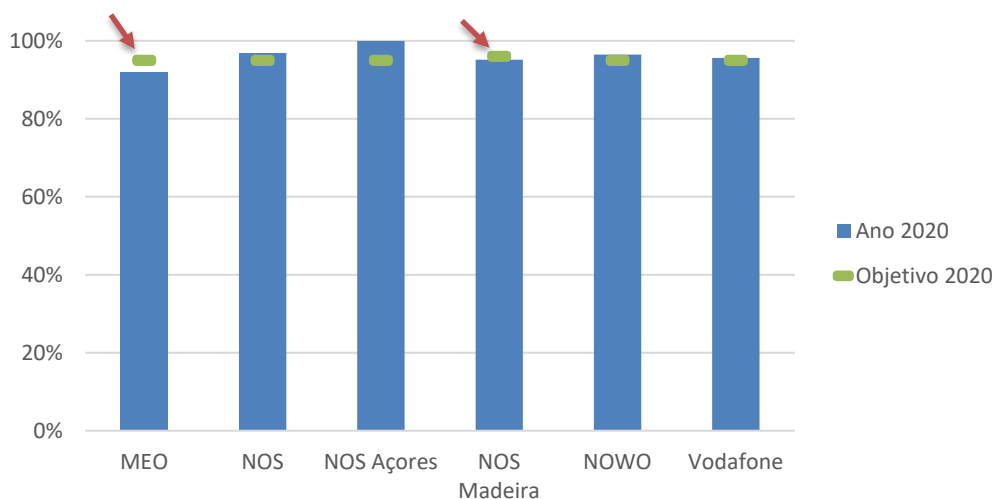
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos 2020
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO	94%	93%	90%	92%	92%	92%	95%
NOS	97%	97%	98%	98%	97%	97%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	96%	97%	95%	96%	93%	95%	96%
NOWO	98%	98%	98%	97%	95%	96%	95%
Vodafone	96%	95%	97%	96%	96%	96%	95%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

**Gráfico 5: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

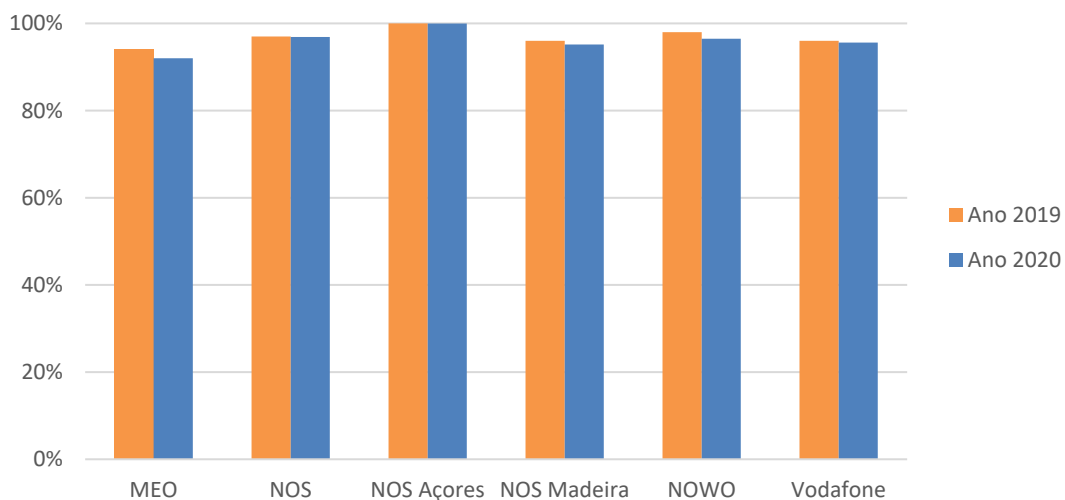


Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os níveis de desempenho apurados pela MEO e pela NOS Madeira não atingiram os objetivos anuais propostos pelas empresas para oferta aos clientes.

**Gráfico 6: Evolução dos 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

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>9</sup> para cálculo do parâmetro ou decorrentes de problemas nas infraestruturas de telecomunicações em edifícios.

<sup>9</sup> Excluem-se 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 3: Avarias/parque médio de acessos**

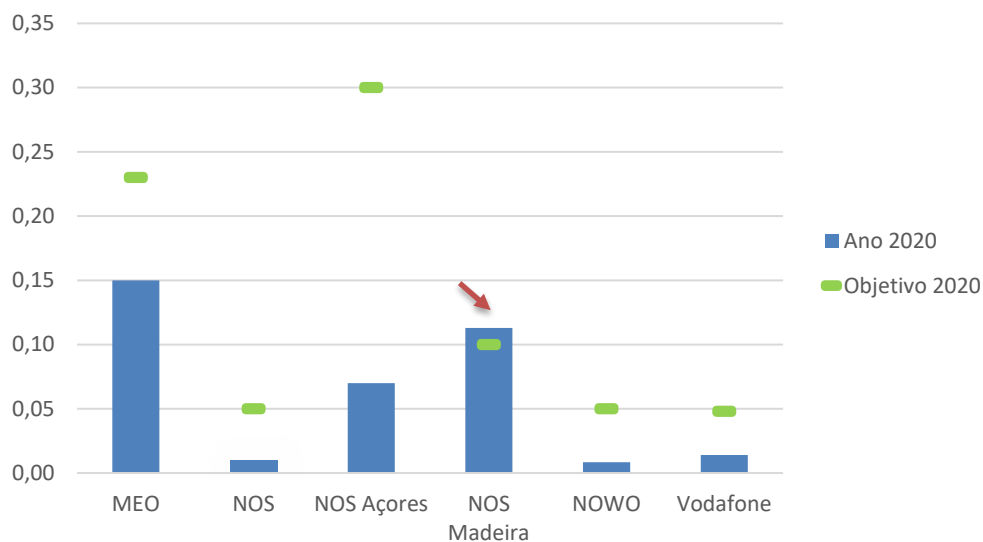
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos 2020
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO	0,075	0,026	0,035	0,047	0,040	0,150	0,230
NOS	0,013	0,003	0,003	0,002	0,003	0,010	0,050
NOS Açores	0,120	0,020	0,020	0,020	0,020	0,070	0,300
NOS Madeira	0,110	0,026	0,032	0,027	0,029	0,113	0,100
NOWO	0,008	0,002	0,002	0,003	0,002	0,008	0,050
Vodafone	0,012	0,004	0,003	0,004	0,004	0,014	0,048

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

**Gráfico 7: Avarias/parque médio de acessos**

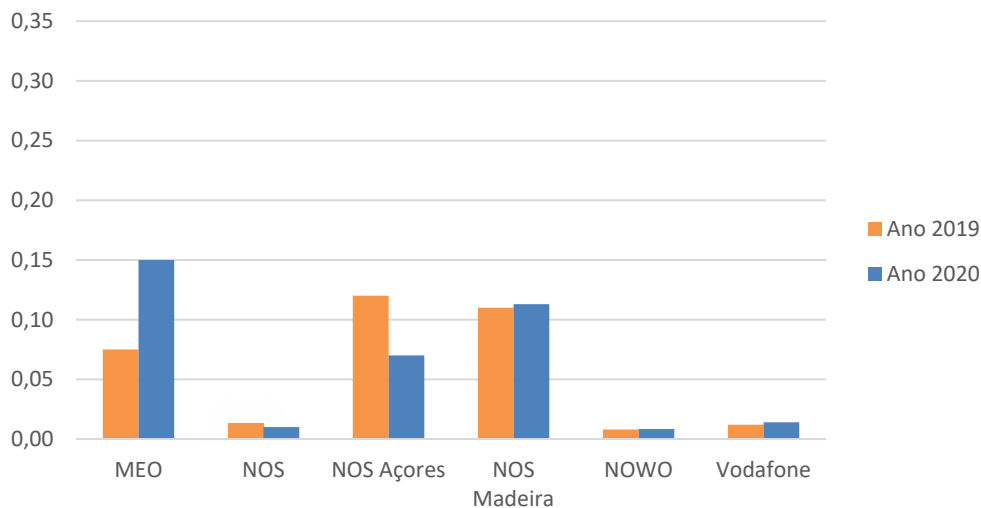


Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: O nível de desempenho apurado pela NOS Madeira não atingiu o objetivo anual proposto pela empresa para oferta aos clientes.

**Gráfico 8: Evolução - Avarias/parque médio de acessos**



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

### 2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias

Mede 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 e gráficos apresentados seguidamente constam os valores reportados pelas empresas relativamente aos seguintes indicadores que integram o PQS3:

- (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 PQS3 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: Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas**

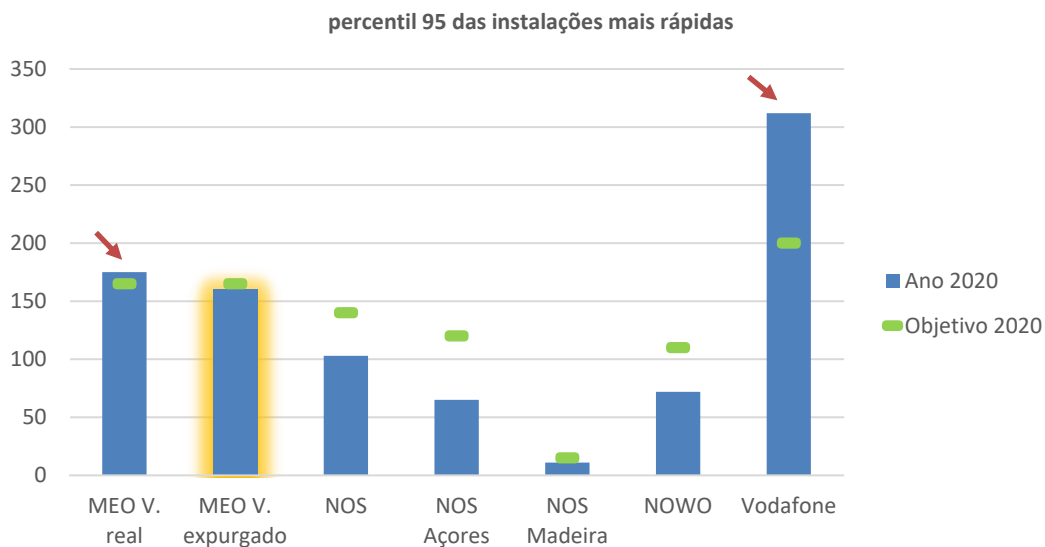
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos 2020
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO (V. real)	213h	311h	121h	170h	158h	175h	165h
MEO (V. expurgado)	189h	190h				160h	165h
NOS	106h	95h	115h	120h	100h	103h	140h
NOS Açores	67h	65h	60h	63h	68h	65h	120h
NOS Madeira	11h	10h	11h	11h	11h	11h	15h
NOWO	72h	72h	72h	72h	96h	72h	110h
Vodafone	292h	361h	222h	314h	327h	312h	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/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

**Gráfico 9: Tempo de reparação de avarias**



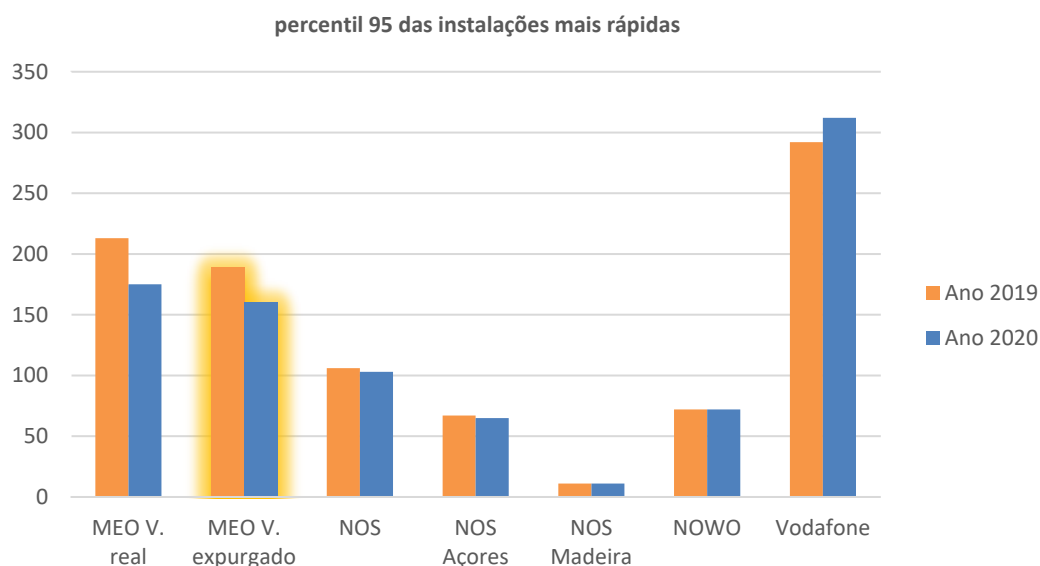
Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os níveis de desempenho apurados pela MEO (v.real) e pela Vodafone não atingiram os objetivos anuais propostos pelas empresas para oferta aos clientes.



**Gráfico 10: Evolução no tempo de reparação de avarias**



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

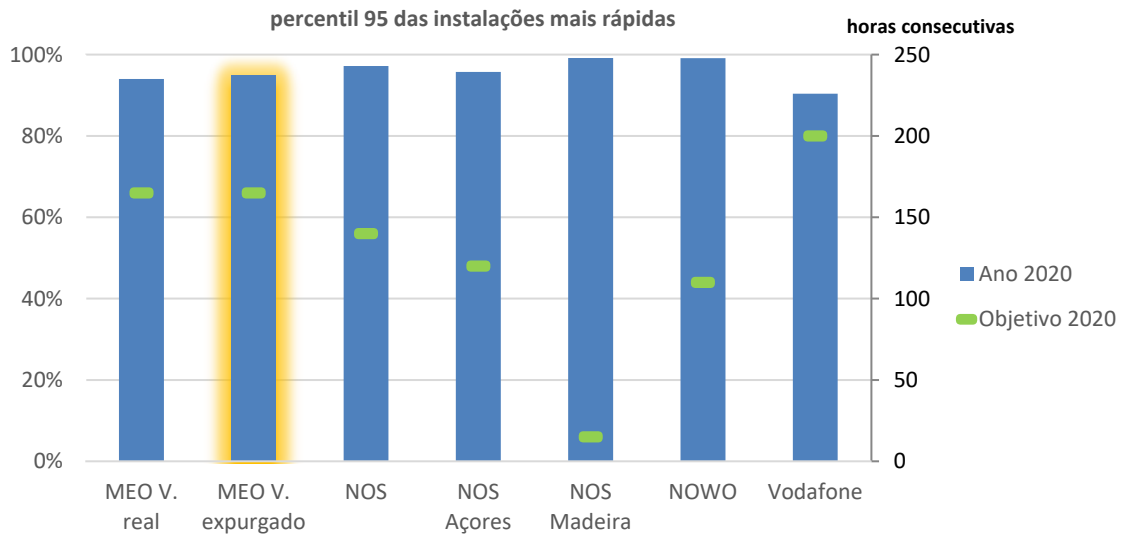
**Tabela 5: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo para o percentil 95 das reparações mais rápidas**

Empresas	Níveis de desempenho						Prazo Objetivo 2020 (horas consecutivas)
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO (V. real)	92%	86%	98%	94%	96%	94%	165h
MEO (V. expurgado)	93%	93%				95%	165h
NOS	97%	98%	97%	96%	98%	97%	140h
NOS Açores	97%	96%	96%	96%	96%	96%	120h
NOS Madeira	99%	99%	99%	100%	99%	99%	15h
NOWO	99%	98%	98%	98%	98%	99%	110h
Vodafone	91%	89%	94%	90%	89%	90%	200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

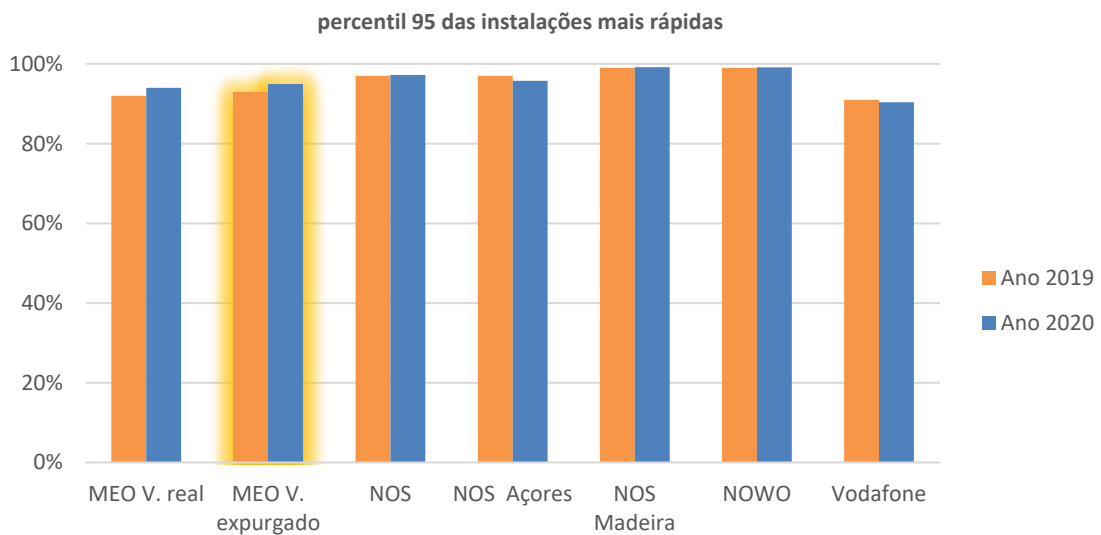
**Gráfico 11: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo**



Unidades: % e horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

**Gráfico 12: Evolução das avarias reparadas no prazo objetivo**



Unidades: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

### **3. Ofertas *standardizadas* de STF destinadas a clientes não residenciais**

#### **3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial**

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 e gráficos apresentados seguidamente constam os valores reportados pelas empresas relativamente aos 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.”<sup>10</sup>*

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.

---

<sup>10</sup> Vd. nota de rodapé 8

**Tabela 6: Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas**

Empresas	Ligação à rede +Ativação do serviço							Apenas ativação do serviço						
	Níveis de desempenho						Objetivos 2020	Níveis de desempenho						Objetivos 2020
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020		2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO	12	18	14	13	13	14	15	9	10	6	6	9	8	10
NOS	15	15	17	19	18	17	15	5	1	<1	1	2	2	10
NOS Açores	4	3	4	5	5	4	10	<1	3	4	1	3	4	10
NOS Madeira	19	11	14	12	15	13	15	<1	<1	<1	<1	<1	<1	<1
NOWO	14	12	11	14	13	14	14	6	11	7	8	13	11	14
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a
Vodafone	19	20	26	20	24	22	18	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a

Unidade: Dias de calendário

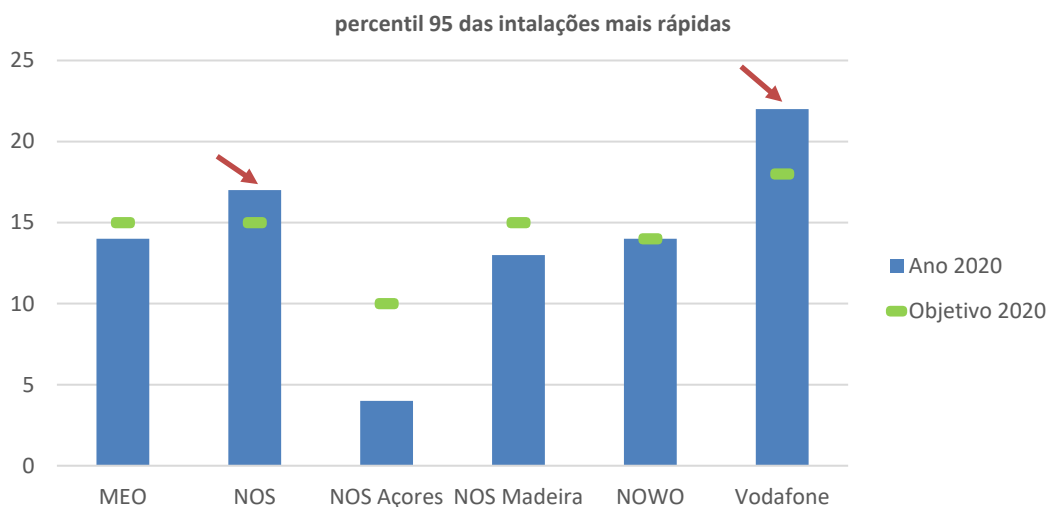
Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

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 2020.

Nota 2: A Onitelecom descontinuou a comercialização de ofertas *standardizadas*. No entanto, as ofertas que mantêm subscritores estão em funcionamento.

Nota 3: A Vodafone não disponibiliza, para o mercado não residencial, ofertas *standardizadas* que envolvam apenas a ativação do STF.

**Gráfico 13: Demora no fornecimento das ligações (ligação à rede + ativação do serviço)**

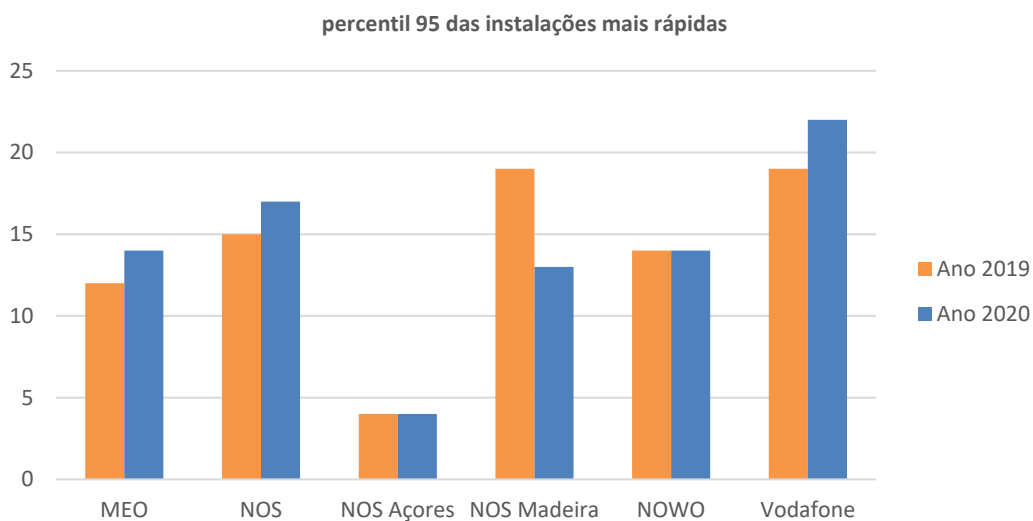


Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os níveis de desempenho apurados pela NOS e pela Vodafone não atingiram os objetivos anuais propostos pelas empresas para oferta aos clientes

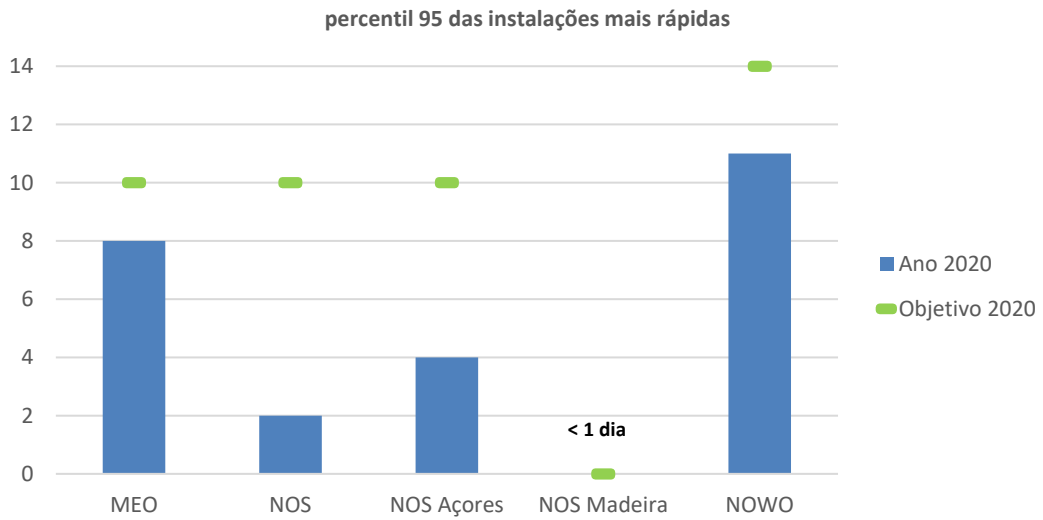
**Gráfico 14: Evolução na demora no fornecimento das ligações**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

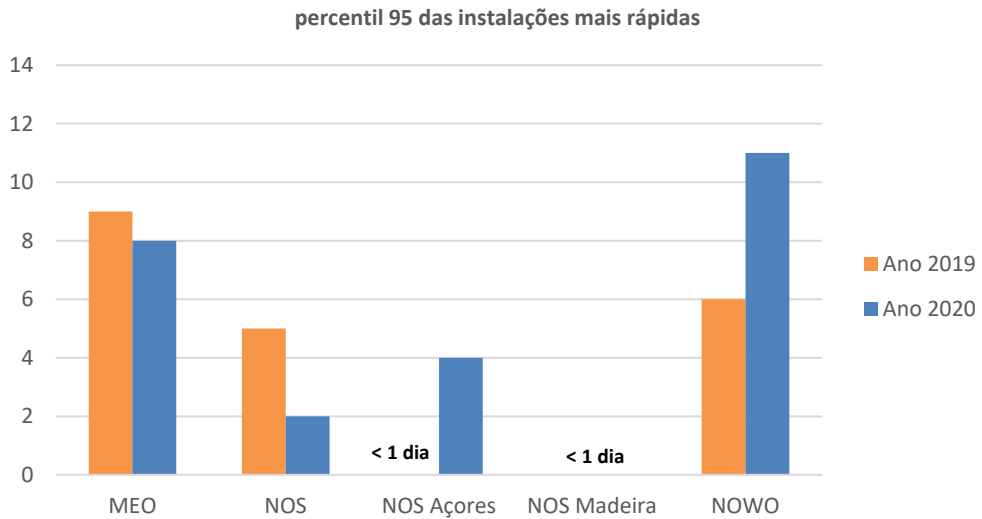
**Gráfico 15: Demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço)**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

**Gráfico 16: Evolução na demora no fornecimento das ligações (ativação do serviço)**



Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

**Tabela 7: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

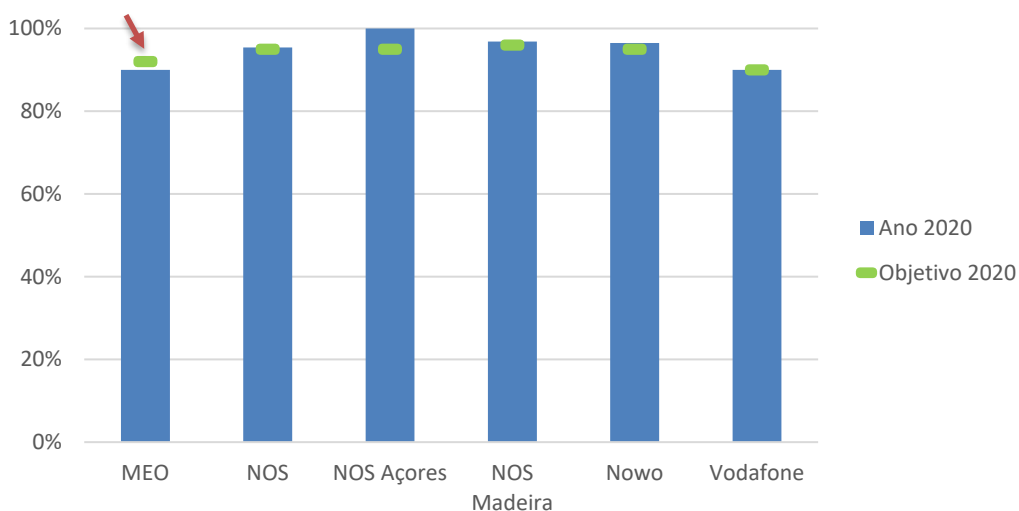
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	2020
MEO	93%	90%	88%	90%	91%	90%	92%
NOS	97%	96%	96%	97%	95%	95%	95%
NOS Açores	100%	100%	100%	100%	100%	100%	95%
NOS Madeira	96%	97%	97%	98%	96%	97%	96%
NOWO	98%	96%	97%	98%	96%	97%	95%
Vodafone	92%	91%	92%	89%	89%	90%	90%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

**Gráfico 17: Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**

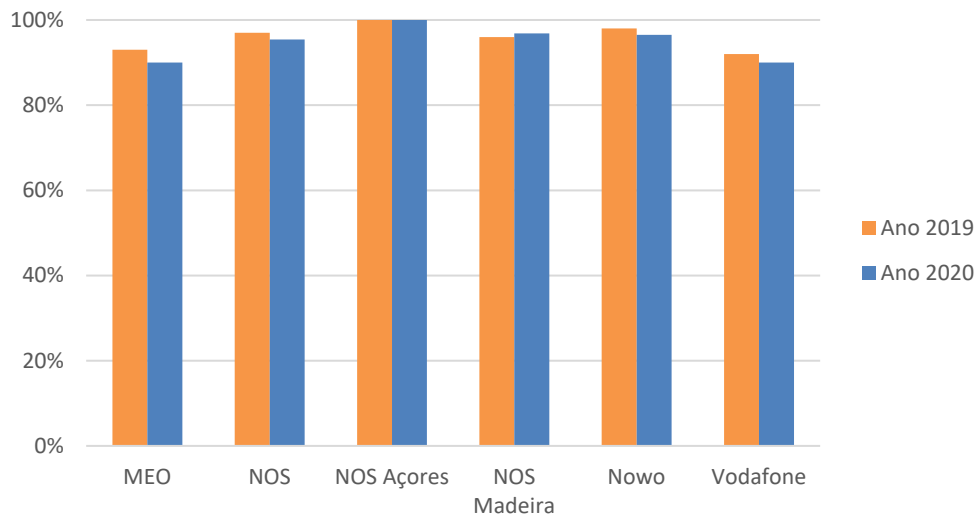


Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: O nível de desempenho apurado pela MEO não atingiu o objetivo anual proposto pela empresa para oferta aos clientes

**Gráfico 18: Evolução dos pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente**



Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

### 3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

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.

<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).



**Tabela 8: Avarias/parque médio de acessos**

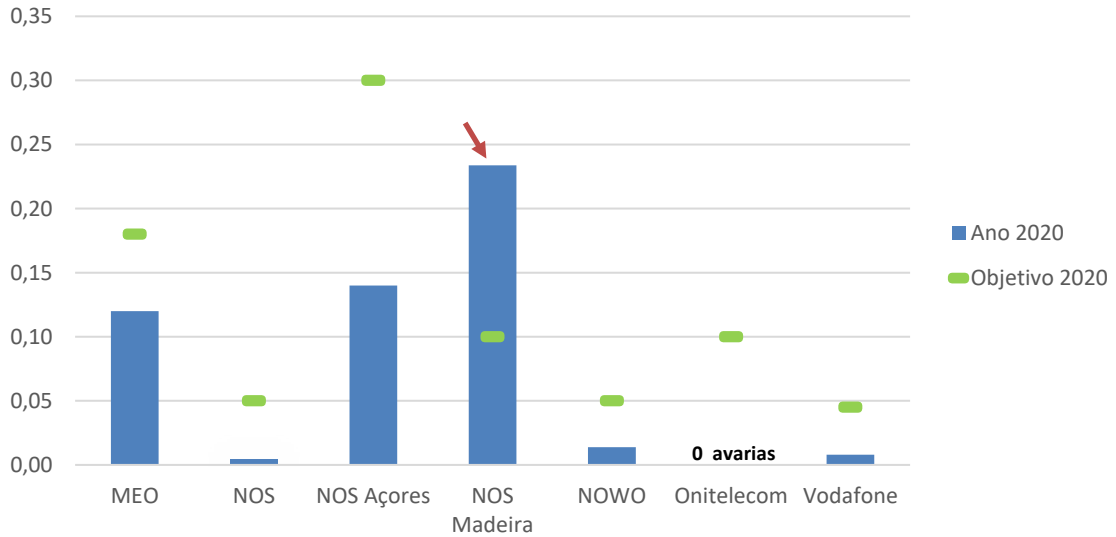
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	2020
MEO	0,070	0,020	0,028	0,038	0,030	0,120	0,180
NOS	0,013	0,001	0,001	0,001	0,001	0,004	0,050
NOS Açores	0,120	0,040	0,030	0,030	0,040	0,140	0,300
NOS Madeira	0,299	0,078	0,049	0,053	0,053	0,234	0,100
NOWO	0,016	0,003	0,004	0,004	0,004	0,014	0,050
ONITelecom	0	0	0	0	0	0	0,100
Vodafone	0,010	0,002	0,002	0,002	0,002	0,008	0,045

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: Os valores assinalados com cor identificam as empresas cujos níveis de desempenho trimestral/anual ficaram aquém do objetivo anual a que se propuseram em 2020.

**Gráfico 19: Avarias/parque médio de acessos**

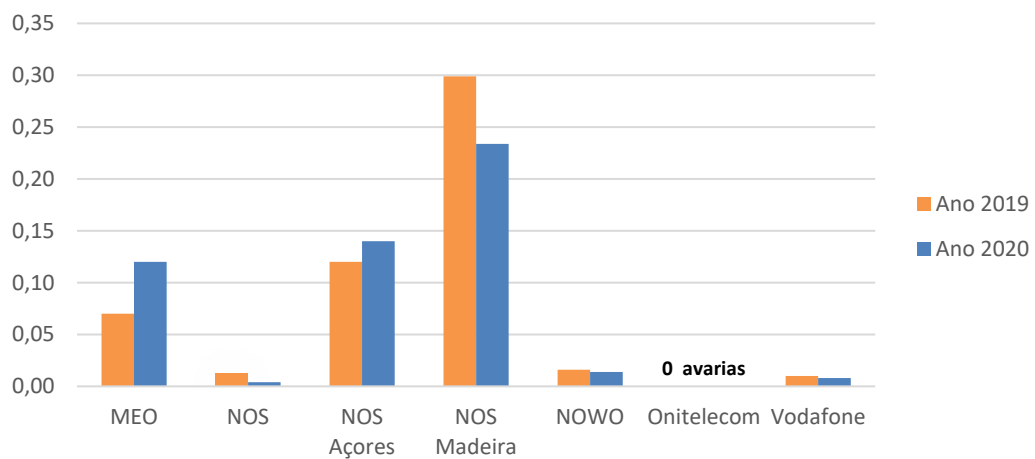


Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota: O nível de desempenho apurado pela NOS Madeira não atingiu o objetivo anual proposto pela empresa para oferta aos clientes.

**Gráfico 20: Evolução - Avarias/parque médio de acessos**



Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

### 3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias

Mede 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 e gráficos apresentados seguidamente constam os valores, reportados pelas empresas, relativamente aos seguintes indicadores que integram o PQS3:

- (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 PQS3 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: Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas**

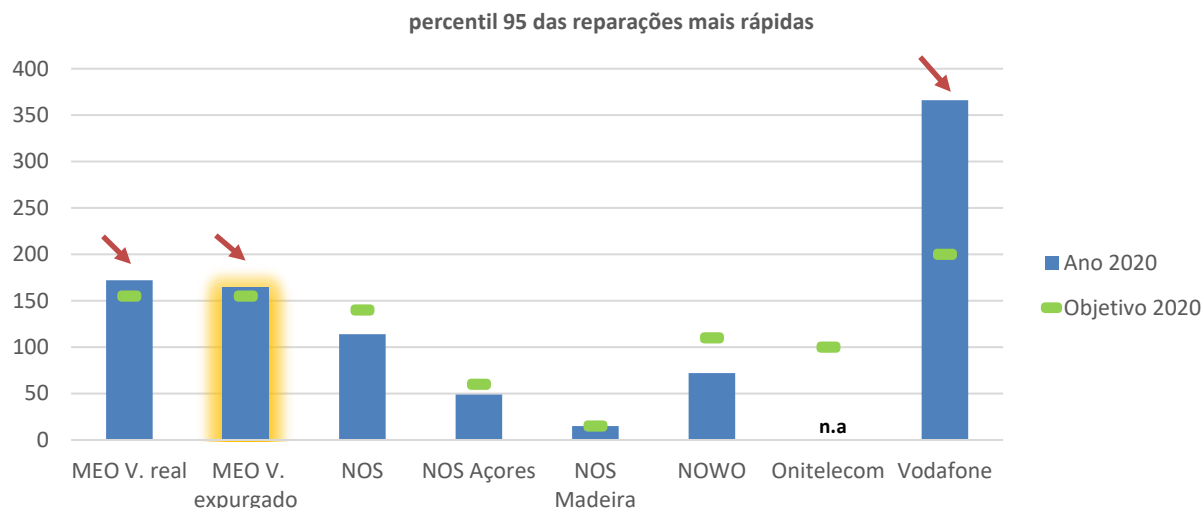
Empresas	Níveis de desempenho						Objetivos
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	2020
MEO (V. real)	175h	291h	126h	170h	165h	172h	155h
MEO (V. expurgado)	162h	189h				164h	155h
NOS	106h	121h	97h	94h	140h	114h	140h
NOS Açores	42h	27h	29h	29h	47h	49h	60h
NOS Madeira	13h	30h	15h	12h	14h	15h	15h
NOWO	72h	72h	72h	72h	96h	72h	110h
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100h
Vodafone	318h	477h	243h	308h	408h	366h	200h

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 2020.

**Gráfico 21: Tempo de reparação de avarias**

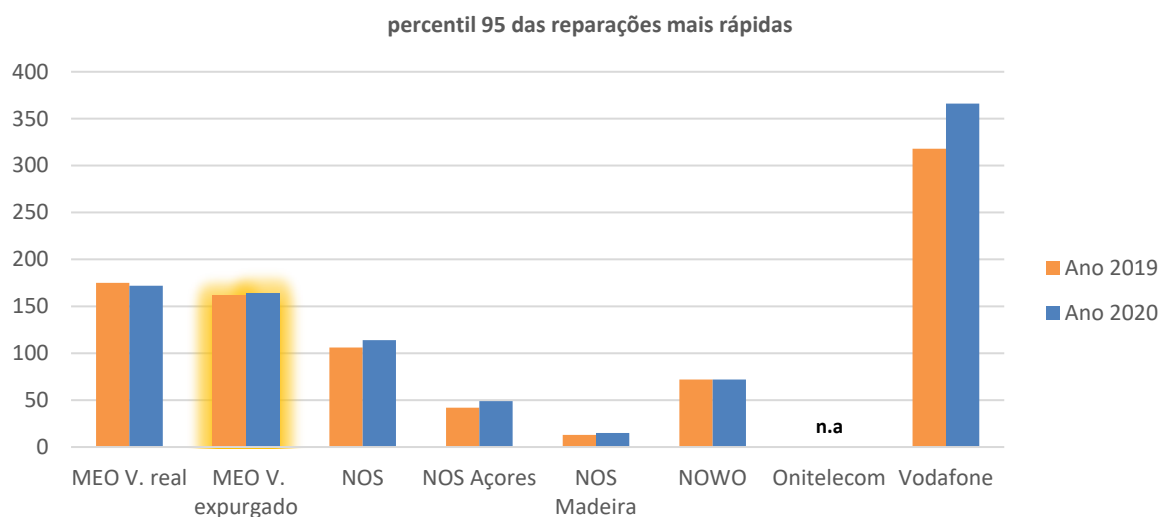


Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

Nota: Os níveis de desempenho apurados pela MEO e pela Vodafone não atingiram os objetivos anuais propostos pelas empresas para oferta aos clientes

**Gráfico 22: Evolução - Avarias/parque médio de acessos**



Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores do STF

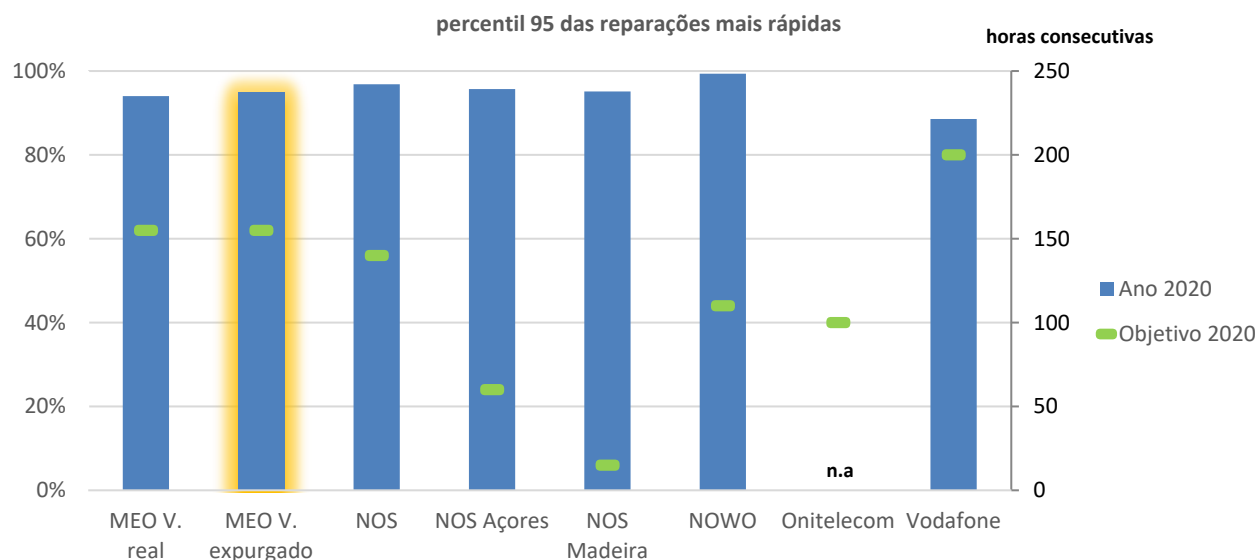
**Tabela 10: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo para o percentil 95 das reparações mais rápidas**

Empresas	Níveis de desempenho						Prazo Objetivo 2020 (horas consecutivas)
	2019	1T20	2T20	3T20	4T20	2020	
MEO (V. real)	93%	87%	97%	94%	95%	94%	155h
MEO (V. expurgado)	95%	93%				95%	155h
NOS	97%	96%	99%	98%	95%	97%	140h
NOS Açores	97%	95%	97%	97%	98%	96%	60h
NOS Madeira	96%	93%	95%	98%	95%	95%	15h
NOWO	99%	97%	99%	98%	99%	99%	110h
ONITelecom	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	n.a	100h
Vodafone	92%	87%	94%	91%	84%	89%	200h

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

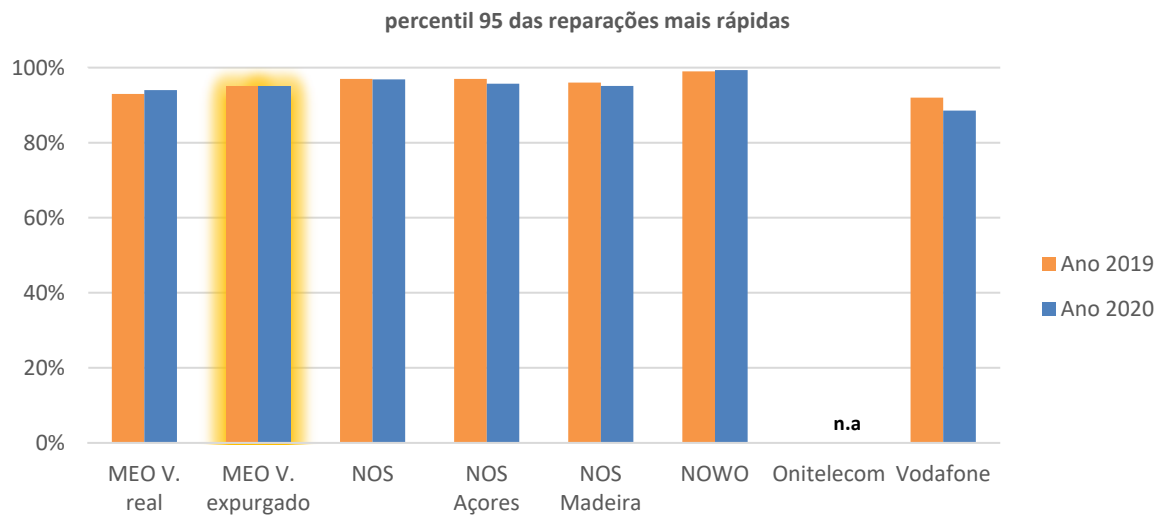
**Gráfico 23: Avarias reparadas dentro do prazo objetivo**



Unidades: % e horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

**Gráfico 24: Evolução das avarias reparadas dentro do prazo objetivo**



Unidades: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

## Anexo A

Empresas	<i>Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas</i>
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="https://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/">https://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/</a>
Vodafone	<a href="https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/PQS_Resultados_2020.pdf">https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/PQS_Resultados_2020.pdf</a> <a href="https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/PQS_Objeticivos_2021.pdf">https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/PQS_Objeticivos_2021.pdf</a>

## **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 2020: 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.