

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES



1T / 2T
2023

INFORMAÇÃO SOBRE A QUALIDADE DO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

Índice

Sumário Executivo	4
1. Enquadramento	6
2. Clientes Residenciais.....	7
2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial	7
2.2. PQS2 – Avarias por linha de acesso	9
2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias.....	9
3. Clientes Não Residenciais	10
3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial.....	10
3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso	12
3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias.....	12
Nota metodológica.....	14
Anexo	16

Índice de tabelas

Tabela 1 - Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas	8
Tabela 2 - Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente .	8
Tabela 3 – Avarias/Parque médio de acessos	9
Tabela 4 - Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas .	10

Tabela 5 - Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas	11
Tabela 6 - Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	11
Tabela 7 - Avarias/parque médio de acessos	12
Tabela 8 - Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas .	13

Sumário Executivo

Clientes Residenciais

Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

Os valores apurados pelas empresas para a demora no fornecimento de uma ligação inicial, para 95% das instalações mais rápidas, respeitantes aos dois primeiros trimestres de 2023, encontram-se, na generalidade, alinhados com os objetivos anuais a que as mesmas se propuseram.

Destaca-se o valor apurado pela NOS, para o 1T2023, que foi superior ao objetivo anual definido pela empresa.

Sobre os valores apurados pela NOS para este parâmetro a empresa informou não ter capacidade para expurgar os tempos de pendência de clientes, o que desfavorece os níveis de desempenho apurados, estando a NOS a reavaliar este procedimento no sentido de ultrapassar esta limitação.

Percentagem de pedidos de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

A percentagem de pedidos de ligação ocorridos na data acordada com o cliente, apurada pela totalidade das empresas encontra-se alinhada com os objetivos definidos pelas próprias, não se registando valores inferiores aos propostos.

Avárias por linha de acesso

O número de avarias registado pela totalidade das empresas, nos dois primeiros trimestres de 2023, foi inferior ao objetivo anual estabelecido pelas empresas.

Tempo de reparação de avarias

A maioria das empresas registaram, nos dois primeiros trimestres de 2023, um tempo de reparação de avarias inferior ao objetivo de desempenho estabelecido pelas próprias empresas.

Destacam-se os valores registados pela Vodafone, para os dois primeiros trimestres de 2023, que foram superiores ao objetivo anual a que a mesma se tinha proposto.

Cientes Não Residenciais

Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

Nos dois primeiros trimestres de 2023 a NOS e a Vodafone registaram uma demora no fornecimento de uma ligação inicial, para 95% das instalações mais rápidas, superior ao objetivo anual proposto, pelas próprias empresas.

Também o valor apurado pela NOWO, para o 2T2023, foi superior ao objetivo anual estabelecido pela empresa.

Percentagem de pedidos de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

A percentagem de pedidos de ligação ocorridos na data acordada com o cliente, foi para a generalidade das empresas superior aos objetivos anuais definidos.

Releva-se o nível de desempenho, apurado pela Vodafone para o 1T2023, que foi inferior ao objetivo estabelecido pela empresa.

Avárias por linha de acesso

O número de avárias registado pela totalidade das empresas, no 1T2023 e no 2T2023, foi inferior ao objetivo anual proposto pelas empresas.

Tempo de reparação de avárias

A maioria das empresas registou um tempo de reparação de avárias, para o percentil 95% das reparações mais rápidas, inferior aos objetivos anuais propostos.

A Vodafone que registou, no 1T2023 e no 2T2023, um tempo de reparação de avárias superior ao objetivo definido pela própria empresa.

1. Enquadramento

A ANACOM divulga no presente relatório, ao abrigo da alínea e) do n.º1 do artigo 109º da Lei n.º51/2011, de 13 de setembro e do n.º4 do artigo 6º do Regulamento n.º46/05, de 14 de junho, alterado pelo Regulamento n.º372/2009, de 28 de agosto¹ – Regulamento sobre Qualidade de Serviço (RQS), a informação sobre a qualidade de serviço disponibilizada pelas empresas, que prestam o Serviço Telefónico Fixo (STF).

Esta informação respeita aos valores calculados pelas empresas para os Parâmetros de Qualidade de Serviço (PQS) estabelecidos no anexo ao RQS, designadamente:

- PQS1 – Prazo de fornecimento de uma ligação inicial;
- PQS2 – Avarias por linha de acesso;
- PQS3 – Tempo de reparação de avarias.

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

- níveis de qualidade de serviço trimestrais apurados nos 1.º e 2.º trimestres de 2023 (1T2023 e 2T2023);
- objetivos de desempenho anuais propostos pelos prestadores para oferta aos clientes em 2023.

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 2023, 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 2022;
- os objetivos de desempenho anuais que se propõem oferecer aos seus clientes em 2023.

A obrigação de medição de PQS, apenas é aplicável a empresas com ofertas de STF para clientes residenciais e/ou ofertas STF *standardizadas* dirigidas a clientes não residenciais.

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

² Em Anexo é apresentada a lista dos *links* para acesso à informação disponibilizada nos *sites* das empresas prestadoras

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);
- Onitecom – Infocomunicações, S.A. (Onitecom)³;
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone).

2. Clientes Residenciais

2.1. PQS1- Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

As tabelas que seguidamente se apresentam, incluem 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) “Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente.”

Como se pode verificar na Tabela 1, os valores apurados pelas empresas para a demora no fornecimento de uma ligação inicial, respeitantes aos dois primeiros trimestres de 2023, encontram-se, maioritariamente, alinhados com os objetivos anuais a que as mesmas se propuseram.

Assinala-se, no caso da NOS, o valor apurado para o 1T2023 que foi superior ao objetivo anual definido pela empresa.

Sobre os valores apurados pela NOS, e aquando do reporte da informação respeitante ao 1T2023 e 2T2023 (abril e julho de 2023, respetivamente) a NOS informou não ter capacidade para expurgar os tempos de pendência de clientes, considerando no cálculo do indicador o

³ A Onitecom apenas dispõe de ofertas de STF dirigidas a clientes não residenciais.

tempo total da demora de instalação o que desfavorece os níveis de desempenho apurados. A NOS está a reavaliar este procedimento no sentido de ultrapassar esta limitação.

Tabela 1 - Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas
(ligação à rede + ativação do serviço)

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	14	3	4
NOS	15	17	15
NOS Açores	10	5	6
NOS Madeira	12	5	6
NOWO	16	16	15
Vodafone	15	15	13

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Conforme evidenciado na Tabela 2, a percentagem de pedidos de ligação ocorridos na data acordada com o cliente, apurada pela totalidade das empresas encontra-se alinhada com os objetivos definidos pelas próprias, não se registando valores inferiores aos propostos.

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

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	95%	99%	99%
NOS	95%	96%	97%
NOS Açores	95%	100%	100%
NOS Madeira	96%	100%	100%
NOWO	95%	99%	99%
Vodafone	95%	95%	96%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

2.2. PQS2 – Avarias por linha de acesso

Em conformidade com o expectável o número de avarias registado pela totalidade das empresas, no 1T2023 e no 2T2023, é inferior ao objetivo anual estabelecido (Tabela 3).

Tabela 3 – Avarias/Parque médio de acessos

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	0,150	0,023	0,021
NOS	0,050	0,007	0,007
NOS Açores	0,150	0,018	0,013
NOS Madeira	0,050	0,011	0,008
NOWO	0,050	0,005	0,005
Vodafone	0,048	0,002	0,002

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

2.3. PQS3 – Tempo de reparação de avarias

Como se observa na Tabela 4, a maioria das empresas registou, nos dois primeiros trimestres de 2023, um tempo de reparação de avarias inferior ao objetivo de desempenho que as mesmas estabeleceram para o ano de 2023.

Destacam-se os valores registados pela Vodafone, para os dois primeiros trimestres de 2023, que foram superiores ao objetivo anual a que a mesma se tinha proposto.

Adicionalmente e sobre os valores reportados pela NOWO, a empresa informou não possuir um sistema de gestão de avarias que registe a hora exata de abertura e resolução de uma avaria, registando apenas a data (dias), pelo que os tempos reportados são mais longos que os registados na realidade, uma vez que a empresa procede ao arredondamento para cima do número de dias.

Tabela 4 - Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	165h	96h	78h
NOS	140h	94h	77h
NOS Açores	120h	72h	72h
NOS Madeira	10h	4h	5h
NOWO	100h	72h	96h
Vodafone	200h	376h	312h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

3. Clientes Não Residenciais

3.1. PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial

As tabelas apresentadas, neste ponto, incluem 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) *“Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente*

A Onitecom disponibiliza ofertas *standardizadas* dirigidas a clientes não residenciais, mas os prazos para o fornecimento de uma ligação inicial são acordados com o cliente, pelo que a empresa apenas apresenta valores para o indicador identificado na alínea b).

Como mostra a Tabela 5, a NOS, a Vodafone e a NOWO apuraram alguns valores de demora no fornecimento de uma ligação inicial, para 95% as instalações mais rápidas, superiores ao objetivo anual proposto, pelas próprias empresas.

Tabela 5 - Demora no fornecimento das ligações para o percentil 95 das instalações mais rápidas
(ligação à rede + ativação do serviço)

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	15	4	4
NOS	15	17	18
NOS Açores	10	0	4
NOS Madeira	15	5	6
NOWO	14	11	16
Vodafone	18	32	26

Unidade: Dias de calendário

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Como se pode observar na Tabela 6, a percentagem de pedidos de ligação ocorridos na data acordada com o cliente, foi para a generalidade das empresas superior aos objetivos anuais definidos.

Tabela 6 - Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	92%	100%	100%
NOS	95%	95%	95%
NOS Açores	95%	100%	100%
NOS Madeira	95%	100%	100%
NOWO	96%	98%	100%
Onitelem	90%	100%	100%
Vodafone	90%	89%	92%

Unidade: %

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

3.2. PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso

Como se pode verificar na Tabela 7 e em conformidade com o esperado, todas as empresas registaram, nos dois primeiros trimestres de 2023, um número de avarias inferior ao objetivo de desempenho estabelecido.

Salienta-se ainda o caso da Onitelecom que não registou qualquer avaria nos trimestres em análise.

Tabela 7 - Avarias/parque médio de acessos

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	0,120	0,025	0,023
NOS	0,050	0,004	0,005
NOS Açores	0,200	0,018	0,010
NOS Madeira	0,050	0,016	0,018
NOWO	0,050	0,009	0,007
Onitelecom	0,050	0	0
Vodafone	0,045	0,0013	0,0011

Unidade: Número de avarias

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

3.3. PQS3 - Tempo de reparação de avarias

Como se observa na Tabela 8, a maioria das empresas registou um tempo de reparação de avarias inferior aos objetivos propostos.

Destaca-se a Vodafone que registou, no 1T2023 e no 2T2023, um tempo de reparação de avarias superior ao objetivo definido pela própria empresa.

Tabela 8 - Tempo de reparação de avarias para o percentil 95 das reparações mais rápidas

	Objetivos 2023	1T2023	2T2023
MEO	155h	150h	99h
NOS	140h	119h	97h
NOS Açores	60h	31h	47h
NOS Madeira	10h	3h	10h
NOWO	100h	96h	72h
Onitelecom	20h	n.a	n.a
Vodafone	200h	579h	363h

Unidade: Horas consecutivas

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

Nota metodológica



FONTES

Informação recolhida trimestralmente junto dos prestadores de comunicações eletrónicas aos quais se aplicam as obrigações decorrentes do Regulamento sobre Qualidade de Serviço. A informação trimestral agora disponibilizada, foi reportada em abril de 2023, julho de 2023, podendo vir a ser objeto de revisões ou atualizações.



DEFINIÇÕES E NOTAS

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.

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

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.

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). 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.

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.

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.

Data acordada com o cliente

Entende-se por 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.

Percentil 95

O PQS1 e o PQS3 são medidos para o percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas. Sobre este cálculo apresenta-se o seguinte exemplo, para o PQS1 (valores hipotéticos): PQS1 - Número de ligações iniciais efetuadas, por uma empresa, durante o ano 2023: 250 ligações.

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 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 ($n = 237$). Supondo que à ligação 237 corresponde um tempo de fornecimento (17 dias). O nível registado para o PQS1 = 17 dias



Siglas e abreviaturas

RQS	Regulamento sobre Qualidade de Serviço	1T2023	Primeiro trimestre de 2023
STF	<i>Serviço Telefónico Fixo</i>	2T2023	Segundo trimestre de 2023
PQS	<i>Parâmetro(s) de Qualidade de Serviço</i>	3T2023	Terceiro trimestre de 2023
		4T2023	Quarto trimestre de 2023

Anexo

Empresas	Links de acesso à informação sobre qualidade disponibilizada nos sites das empresas
MEO	https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Telefonico.pdf
NOS	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab1
NOS Açores	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab3
NOS Madeira	http://www.nos.pt/particulares/outros/Pages/qualidade-de-servico.aspx#tab2
NOWO	https://www.nowo.pt/qualidade-de-servico/
Onitelecom	https://www.oni.pt/pt/qualidade-de-servico/
Vodafone	https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/pqs-resultados.pdf https://www.vodafone.pt/content/dam/digital-sites/downloads/docs/fixo/pqs-objetivo.pdf



Lisboa (Sede)
R. Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt