

NOTA DE IMPRENSA

AFERIÇÃO DE QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS OPERADORAS DE TELEFONIA MÓVEL CELULAR EM 2023

A Autoridade Reguladora das Comunicações - INCM, no âmbito das suas competências e atribuições realizou uma campanha de aferição de qualidade de serviço, a nível nacional por meio de *drive test* (com recurso a equipamento que permitem a obtenção de resultados em condições iguais e em simultâneo para os três operadores de telefonia móvel celular) nas Zonas Sul, Centro e Norte do país, entre Março e Dezembro de 2023.

O Relatório Resumo, assim como os detalhados, podem ser encontrados na página oficial do INCM, em www.incm.gov.mz, no campo qualidade de serviços, ou através do link directo a seguir:

<https://www.incm.gov.mz/index.php/mercado/qualidade-de-servico>

Os testes foram efectuados na perspectiva de utilizador comum, avaliando-se o nível de cobertura, qualidade dos serviços de Voz e Dados fornecidos pelos operadores, nas tecnologias 2G/3G/4G, em 31 áreas geográficas, nas cidades capitais, vilas municipais, distritos, como ilustra a tabela abaixo, com destaque para as zonas de comércio, residências, turismo e de lazer, no intervalo entre as 7:30 e 18:00 horas.

ÁREAS GEOGRÁFICAS TESTADAS							
1	Angónia	9	Ilha de Moç.	17	Marracuene	25	Namaacha
2	Balama	10	Inhambane	18	Manica	26	Nampula
3	Beira	11	Lago	19	Montepuez	27	Pemba
4	Bilene	12	Lichinga	20	Moatize	28	Quelimane
5	Buzi	13	Maputo Cidade	21	Mocuba	29	Tete
6	Catandica	14	Massingir	22	Mossuril	30	Vilanculos
7	Chimoio	15	Matola	23	Nova Mambone	31	Xai-Xai
8	Chókwè	16	Marrupa	24	Nacala Porto		

No geral, tanto em termos de acessibilidade, como em termos de retenção (duração da chamada, sem interrupção), os resultados indicam a variação significativa da qualidade de serviço de voz em função da área geográfica.

Em termos de serviços de voz, constatou-se que a Tmcel é o operador com maior número de incumprimentos, com cerca de 66%, seguida da Movitel com 54% e, por fim, a Vodacom com cerca de 53%.

Para o serviço de dados, o operador com maior número de incumprimentos foi a Movitel, com cerca de 74%, seguido pela Tmcel com 25% e por fim, a Vodacom com cerca de 6%.

Em relação a cobertura, o maior número de incumprimentos registou-se na Tmcel com cerca de 50%, seguindo-se a Vodacom com cerca de 32% e por último a Movitel com cerca de 27%.

ACESSIBILIDADE

Relativamente a acessibilidade, no Serviço de Voz 2G/3G, nas cidades, os resultados variam numa média de 90.54% para Tmcel, 93.57 % Vodacom e 95.55% para Movitel. O tempo médio necessário para iniciar a chamada é de 8.27 segundos para Movitel, 8.66 segundos para a Vodacom e 9.71 segundos para Tmcel.

Em outras áreas, ainda no Serviço de Voz 2G/3G, o sucesso na emissão de chamadas é de 95.93% para Movitel, 95.93% para Vodacom, e 85.14% Tmcel, e o tempo médio necessário para iniciar a chamada é de 8.20 segundos para Tmcel, 8.51 para Movitel e 8.83 para Vodacom.

RETENÇÃO DA CHAMADA

Nas cidades, em termos de retenção da chamada, no Serviço de Voz 2G/3G, a percentagem média de queda de chamadas é de 0.25% para Movitel, 0.64% para Vodacom e 1.07% para Tmcel, o que demonstra que, apesar de cumprimento da meta de 2%, nem todas as chamadas estabelecidas com sucesso terminam pela acção do chamador. E a escala MOS média que indica a percepção do Áudio na conversação é de 3.44 para Vodacom, 3.28 para Tmcel, e 3.26 para Movitel.

Para as restantes áreas, o nível de retenção da chamada no Serviço de Voz 2G/3G é de 0.28% para Tmcel, 0.37% para Movitel e 0.63% para Vodacom. E a escala MOS média que indica a percepção do áudio na conversação é de 3.41 para Vodacom, 3.13 para Movitel e 2.88 para Tmcel.

SERVIÇO DE DADOS

No que se refere ao serviço de dados, a média recomendável para a velocidade de transferência (download) de dados para tecnologia 3G é de 3 Mbps. No estudo feito, nas Cidades Capitais, a Vodacom atingiu 4.55 Mbps, seguida da Tmcel com 3.79 Mbps e por fim a Movitel com 2.10 Mbps. Para a tecnologia 4G a Vodacom alcançou a melhor velocidade média para download, alcançando 21.29 Mbps, seguida da Tmcel com 11.58 Mbps e por último a Movitel com 8.64 Mbps, sendo que a meta para 4G é de 10 Mbps.

A nível das outras áreas testadas, para a tecnologia 3G, a Vodacom também alcançou a melhor velocidade média para download, que atinge cerca de 5.07 Mbps, seguida pela Tmcel, com 4.16 Mbps e por fim a Movitel com 2.29 Mbps. Relativamente a velocidade de transferência de dados na tecnologia 4G, para Download a Vodacom atingiu uma média de 26.57 Mbps, seguida pela Tmcel com 11.47 Mbps e por último a Movitel com 9.37 Mbps.

COBERTURA

No que se refere a qualidade de cobertura, a rede 2G é a mais predominante em comparação com 3G e 4G. No entanto, as redes 3G e 4G apresentam maior concentração nos centros urbanos e nos pontos de maior aglomerado populacional.

As metas de cobertura previstas no Regulamento de Qualidade de Serviços Públicos de Telecomunicações preveem níveis de qualidade classificados em boa, aceitável, má e inexistente. A meta de cobertura prevê que 95% da área geográfica deve ter a classificação Boa (o que corresponde a um nível de sinal superior a -85 dbm).

Para a rede 2G, das 31 áreas geográficas testadas, a Movitel cumpriu em 20 locais, o equivalente a 65%, a Tmcel em 16 locais, correspondente a cerca de 52% e a Vodacom em 13, correspondente a cerca de 42%.

Na rede 3G constatou-se que a Vodacom cumpriu com a meta de cobertura em 25 locais, o que equivale a cerca de 81%, a Movitel cumpriu em 22 locais, correspondente a cerca de 71% e, por seu turno, a Tmcel com um cumprimento em 13 locais, correspondente a cerca de 42%.

Para a rede 4G a Vodacom cumpriu em 24 locais, correspondentes a 77%, e a Movitel em 22 locais equivalentes a 71%, contra os 17 locais da Tmcel, 55%.

INCM
Janeiro de 2025