



Mod.C/1003010

Informação de Qualidade de Serviço

Índice

Qualidade do Serviço Telefónico Fixo	2
Qualidade de Serviço das Ofertas Grossistas.....	3
Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento de qualidade de serviço	4
Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento de qualidade de serviço	5
Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto, que altera o regulamento nº46/2005, de 14 de junho, objeto de republicação através da declaração de retificação nº2457/2009, de 6 de outubro	6



Qualidade do Serviço Telefónico Fixo

A informação de qualidade de serviço disponibilizada pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., foi definida pelo ICP-ANACOM no Regulamento nº372/2009, publicado a 28 de agosto (Declaração de retificação n.º 2457/2009, de 6 de outubro). Nos termos do referido Regulamento todas as empresas que prestam o Serviço Telefónico Fixo devem divulgar aos utilizadores finais informação sobre o conjunto de parâmetros constante do respetivo Anexo. O objetivo da disponibilização desta informação é permitir aos utilizadores finais comparar a qualidade de serviço que as diferentes empresas praticam.

[Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela MEO relativamente a 2024](#)

[Informação sobre os objetivos de desempenho definidos pela MEO para oferta no ano 2025](#)

[Notas explicativas associadas às tabelas de divulgação de informação utilizadas](#)



Qualidade de Serviço das Ofertas Grossistas

A informação disponibilizada pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S. A. sobre os níveis de desempenho na qualidade de serviço das suas ofertas grossistas foi definida pelo ICP-ANACOM na “Deliberação relativa à publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas” (http://www.anacom.pt/streaming/deliberacao11032009.pdf?contentId=871778&field=ATTACHED_FILE), publicada a 13 de Março de 2009.

Nos termos da referida Decisão, a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S. A. deve divulgar aos utilizadores finais informação que lhes permita verificar quais os níveis de qualidade serviço praticados no mercado grossista, de modo que consigam perceber a forma como esses níveis influenciam a qualidade dos serviços retalhistas que lhes são prestados.

1. ORAC – Oferta de Referência de Acesso a Condutas

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-ORAC-Oferta-Referencia-Acesso-Condutas.pdf>

2. ORALL – Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-ORALL-Oferta-Referencia-Acesso-Lacete-Local.pdf>

3. ORCA – Oferta de Referência de Circuitos Alugados

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-ORCA-Oferta-Referencia-Circuitos-Alugados.pdf>

4. Rede ADSL PT

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-Rede-ADSL-PT.pdf>

5. ORCE – Oferta de Referência de Circuitos Ethernet

<http://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-ORCE-Oferta-Referencia-Circuitos-Ethernet.pdf>

6. ORAP – Oferta de Referência de Acesso a Postes

<https://conteudos.meo.pt/meo/Documentos/Qualidade-Servico/Qualidade-Servico-ORAP-Oferta-Referencia-Acesso-a-Postes.pdf>



Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento de qualidade de serviço

Valores apurados pela MEO - Tabela 3: Ofertas destinadas a Clientes Residenciais

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2024 Valor apurado	Observações
PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto) ¹	1.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.	Dias de calendário	3	
	1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	14	
	1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	9	
	1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	20	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	99%	
PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,10	
PQS3 - Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	119	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 165 horas ⁽¹⁾	Horas consecutivas	97%	

Tabela 4: Ofertas destinadas a Clientes Não Residenciais

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2024 Valor apurado	Observações
PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto) ¹	1.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	Dias de calendário	4	
	1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço	Dias de calendário	7	
	1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço	Dias de calendário	10	
	1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço	Dias de calendário	10	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	99,6%	
PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,10	
PQS3 - Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas	Horas consecutivas	143	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 155 horas ⁽¹⁾	Horas consecutivas	96%	

⁽¹⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objetivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima (este valor corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas).



Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento de qualidade de serviço

Objetivos de desempenho da MEO - Tabela 1: Ofertas destinadas a Clientes Residenciais

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2025 Objetivos ⁽¹⁾	Ano 2025 Vigência desde (dd-mm-aaaa)	Observações
PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	1.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.	Dias de calendário	14	01/01/2014	
	1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	14	01/01/2014	
	1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	35	01/01/2010	
	1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	30	01/01/2014	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	95%	01/01/2014	
PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,15	01/01/2021	
PQS3 - Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	165	01/01/2014	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 165 horas ⁽²⁾	Horas consecutivas	95%	01/01/2014	

Tabela 2: Ofertas destinadas a Clientes Não Residenciais

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2025 Objetivos ⁽¹⁾	Ano 2025 Vigência desde (dd-mm-aaaa)	Observações
PQS1 - Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso direto)	1.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.	Dias de calendário	15	01/01/2011	
	1.b) Demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	15	01/01/2014	
	1. c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a ativação do serviço.	Dias de calendário	45	01/01/2015	
	1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a ativação do serviço.	Dias de calendário	30	01/01/2014	
	1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	92%	01/01/2014	
PQS2 - Taxa de avarias por linha de acesso (acesso direto)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,12	01/01/2020	
PQS3 - Tempo de reparação de avarias (acesso direto)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	155	01/01/2014	
	3.b) Percentagem de avarias reparadas até 155 horas ⁽²⁾	Horas consecutivas	95%	01/01/2014	

⁽¹⁾ As empresas que no decurso de um ano alterem os objetivos de desempenho que se propõem oferecer poderão apresentar mais do que uma coluna de "Objetivos" e de "Vigência desde (dd-mm-aaaa)" por forma a divulgar tal informação

⁽²⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objetivo que a mesma se propõe oferecer no âmbito do indicador 3.a) desta tabela, arredondado para baixo até à hora certa mais próxima (este valor corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas).



Parâmetros de qualidade de serviço aplicáveis ao serviço telefónico fixo, definidos no regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto, que altera o regulamento nº46/2005, de 14 de junho, objeto de republicação através da declaração de retificação nº2457/2009, de 6 de outubro

Notas explicativas

1.	Considera-se cliente residencial todo 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 consideram-se clientes residenciais.
2.	Considera-se cliente não residencial todo o cliente 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 sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são empresariais). No caso das ofertas de STF suportadas em redes GSM os clientes pré - pagos consideram-se clientes residenciais.
3.	Os parâmetros aplicáveis a ofertas destinadas a clientes não residenciais respeitam apenas às ofertas standardizadas da empresa. Considera-se ofertas <i>standardizadas</i> 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.
4.	Tabela 1 e 2 A coluna " OBJECTIVOS " apresenta a informação referente aos objetivos de desempenho que a MEO se propõe oferecer aos seus clientes, ao longo do ano de 2025 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho (RQS), objeto de republicação através da Declaração de retificação nº2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em (http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085), fixa também no respetivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
5.	Tabela 3 e 4 A coluna " ANO " apresenta a informação sobre os níveis de desempenho apurados pela MEO respeitantes ao ano de 2024 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento nº372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento nº46/2005, de 14 de Junho (RQS), objeto de republicação através da Declaração de retificação nº2457/2009, de 6 de Outubro. Este regulamento que pode ser consultado em (http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=154782&contentId=279085), fixa também no respetivo anexo o método de cálculo dos diferentes parâmetros de qualidade de serviço.
6.	Nos campos em que a informação é inexistente por não ser, de momento, aplicável, procedeu-se à inclusão da sigla "n.a." (não aplicável), indicando-se no campo "Observações" o motivo dessa não aplicabilidade.
7.	Sempre que para qualquer um dos indicadores constantes das tabelas não existam ocorrências a reportar, as empresas devem preencher o(s) respetivo(s) campo(s) com "0 (zero)".



8.	<p>PQS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial</p> <p>Os indicadores 1.a), 1.b), 1.c) e 1.d) das Tabelas 1 a 4, referentes a percentis (95 e 99) devem ser apurados/estimados de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004).</p> <p>Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia tome-se o seguinte exemplo para os indicadores 1.a) e 1.b) (os valores aqui apresentados são meramente hipotéticos):</p> <p>Universo das ligações ocorridas no ano de 2008 - 250 ligações.</p> <p>Para cálculo do indicador medir-se-ão os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efetuada. Com base nestas medições será produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que é ordenada por ordem ascendente.</p> <p>(ex. 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)</p> <p>O percentil 95 das instalações mais rápidas corresponde ao valor apurado para o tempo de fornecimento "n", em que "n" é obtido da seguinte forma:</p> <p>Calculando 95% do número total de ligações chega-se a um número (no nosso exemplo, 237,5) que deve ser arredondado para baixo até ao número inteiro mais próximo (no nosso exemplo, 237).</p> <p>À ligação 237 corresponde uma demora no fornecimento de 17 dias. A demora no fornecimento da ligação que corresponde ao percentil 95 é, assim, de 17 dias. Na tabela 1, 17 será o valor que deve figurar. O mesmo exemplo poderá ser seguido para o indicador 1.c) e 1.d) considerando-se neste caso o percentil 99.</p>
9.	<p>PQS3-Tempo de reparação de avarias</p> <p>O indicador 3.a) das Tabelas 1 a 4 referente ao percentil 95, deve ser apurado/estimado de acordo com a metodologia constante do anexo B do documento do ETSI EG 201 769-1, v. 1.1.1 (2000-2004). Por forma a esclarecer os utilizadores sobre esta metodologia <i>vide</i> o exemplo apresentado na nota 8 relativo ao PQS1, que deverá ser considerado com as devidas alterações - "onde se lê ligações deverá ler-se reparações".</p>