



Informação de Qualidade de Serviço

Índice

1. [Qualidade do Serviço Telefónico Fixo](#)
2. [Qualidade de Serviço das Ofertas Grossistas](#)
3. [Qualidade de Serviço do Serviço Universal de oferta de Postos Públicos](#)



1. 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.

- 1.1 [Informação sobre os valores de qualidade de serviço apurados pela MEO relativamente a 2023](#)
- 1.2 [Informação sobre os objetivos de desempenho definidos pela MEO para oferta no ano 2024](#)
- 1.3 [Notas explicativas associadas às tabelas de divulgação de informação utilizadas](#)



2. 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 publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas](#)", 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 a 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](#)
- [2. ORALL – Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local](#)
- [3. ORCA – Oferta de Referência de Circuitos Alugados](#)
- [4. Rede ADSL PT](#)
- [5. ORCE – Oferta de Referência de Circuitos Ethernet](#)
- [6. ORAP – Oferta de Referência de Acesso a Postes](#)



3. Qualidade de Serviço do Serviço Universal de oferta de Postos Públicos

A informação de qualidade de serviço do Serviço Universal de oferta de Postos Públicos a disponibilizar pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S. A., foi definida no Contrato para a prestação do Serviço Universal de oferta de Postos Públicos. Nos termos do referido Contrato, esta empresa deve disponibilizar anualmente informação sobre [os níveis de desempenho apurados](#), no âmbito da medição do parâmetro definido em anexo ao mesmo, no prazo máximo de um mês após o final de cada ano de prestação do serviço contratado.

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 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 2023	Observações
				Valor apurado	
PQ51	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) 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 activação 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 activação do serviço.	Dias de calendário	13	
		1.c) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação 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 activação do serviço.	Dias de calendário	24	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	99%	
PQ52	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,09	
PQ53	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	112	
		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 2023	Observações
				Valor apurado	
PQ51	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo) 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 activação 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 activação 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 activação do serviço.	Dias de calendário	11	
		1.d) Os valores da demora no fornecimento das ligações que correspondam ao percentil 99 das instalações mais rápidas que envolvam apenas a activação do serviço.	Dias de calendário	26	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	99,6%	
PQ52	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,10	
PQ53	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	3.a) Tempo de reparação de avarias que corresponde ao percentil 95 das reparações mais rápidas.	Horas consecutivas	150	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 155 horas ⁽¹⁾	Horas consecutivas	95%	

⁽¹⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo 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).

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

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO APLICÁVEIS AO SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO, DEFINIDOS NO REGULAMENTO DE QUALIDADE DE SERVIÇO

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA MEO

TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2024		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
PQ51	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação 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 activação do serviço.	Dias de calendário	10	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 activação 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 activação 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	
PQ52	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,15	01/01/2021	
PQ53	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	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 2024		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
PQ51	Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (acesso directo)	1.a) Demora no fornecimento das ligações que correspondem ao percentil 95 das instalações mais rápidas que envolvam a ligação à rede e a activação 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 activação do serviço.	Dias de calendário	10	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 activação 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 activação 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	
PQ52	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,12	01/01/2020	
PQ53	Tempo de reparação de avarias (acesso directo)	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 objectivos de desempenho que se propõem oferecer poderão apresentar mais do que uma coluna de "Objectivos" e de "Vigência desde (dd-mm-aaaa)" por forma a divulgar tal informação

⁽²⁾ Valor a preencher pela empresa e que deve corresponder ao objectivo 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, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO Nº2457/2009, DE 6 DE OUTUBRO PQS3

Notas explicativas

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, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO 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 actividade 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 actividade 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 respectivo 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 objectivos de desempenho que a MEO se propõe oferecer aos seus clientes, ao longo do 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), objecto de republicação através da Declaração de rectificação 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 respectivo 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 2023 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), objecto de republicação através da Declaração de rectificação 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 respectivo 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), indicado-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) respectivo(s) campo(s) com "0 (zero)".
8.	PQS1-Demora de fornecimento de uma ligação inicial 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). 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): Universo das ligações ocorridas no ano de 2008 - 250 ligações. Para cálculo do indicador medir-se-ão os tempos associados ao fornecimento de cada ligação efectuada. Com base nestas medições será produzida uma lista de tempos de fornecimento de ligação que é ordenada por ordem ascendente. (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) 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: 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). 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.
9.	PQS3-Tempo de reparação de avarias 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".

PARÂMETROS DE NÍVEIS DE DESEMPENHO NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO UNIVERSAL DE OFERTA DE POSTOS PÚBLICOS

Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento

Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos		1 de Abr 2018 a 9 de Abr 2019
Global	Total do País	97%

Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos		1 de Abr 2018 a 9 de Abr 2019
Zona Norte	Braga	97%
	Porto	98%
	Viana do Castelo	97%
	Bragança	96%
	Vila Real	96%
	Aveiro	97%
	Guarda	96%
	Viseu	94%
	Total Zona Norte	97%
Zona Centro	Castelo Branco	98%
	Coimbra	93%
	Leiria	96%
	Lisboa	98%
	Santarém	97%
	Total Zona Centro	96%
Zona Sul e Ilhas	Madeira	98%
	Açores	96%
	Portalegre	98%
	Évora	98%
	Setúbal	97%
	Beja	99%
	Faro	99%
	Total Zona Sul e Ilhas	98%