

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 Listas e de informações de Listas
4. 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 2017](#)**
- 1.2. [Informação sobre os objetivos de desempenho definidos pela MEO para oferta no ano 2018](#)**
- 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 publicitação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas", publicada a 13 de Março de 2009 (http://www.anacom.pt/streaming/deliberacao11032009.pdf?contentId=871778&field=ATTACHED_FILE).

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. [ORLA – Oferta de Referência de Realuguer da Linha de Assinante](#)
5. [Rede ADSL PT](#)
6. [ORCE – Oferta de Referência de Circuitos Ethernet](#)
7. [ORAP – Oferta de Referência de Acesso a Postes](#)

3. Qualidade de Serviço do Serviço Universal de Listas e de informações de Listas

A informação de qualidade de serviço do Serviço Universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas a disponibilizar pela MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S. A., foi definida no Contrato, celebrado entre o Estado Português e a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A., para a prestação do referido serviço.

Nos termos do mencionado Contrato, esta empresa deverá anunciar anualmente a [informação sobre os níveis de desempenho apurados](#), no âmbito da medição dos parâmetros definidos em anexo ao mesmo, com referência ao período de um ano, contado a partir do mês de início da prestação dos serviços.



4. 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

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 2017	Observações
				Valor apurado	
PQS1	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	5	
		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	4	
		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	20	
		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	9	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	97%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,09	
PQS3	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	259(2)	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 165 horas ⁽¹⁾	Horas consecutivas	90%(3)	

TABELA 4: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES NÃO RESIDENCIAIS

Parâmetros		Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2017	Observações
				Valor apurado	
PQS1	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	10	
		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	8	
		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	29	
		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	18	
		1.e) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente	(%)	98%	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,08	
PQS3	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	145(4)	
		3.b) Percentagem de avarias reparadas até 155 horas ⁽¹⁾	Horas consecutivas	96%(5)	

⁽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).

⁽²⁾ O nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de intempéries nos meses de fevereiro e março e pelos incêndios florestais nos meses de junho a outubro. Se excluirmos as situações mencionadas apura-se para este indicador um nível de desempenho anual de 161h.

⁽³⁾ O nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de intempéries nos meses de fevereiro e março e pelos incêndios florestais nos meses de junho a outubro. Se excluirmos as situações mencionadas apura-se para este indicador um nível de desempenho anual de 95%.

⁽⁴⁾ O nível de desempenho deste indicador foi influenciado pela ocorrência de intempéries nos meses de fevereiro e março e pelos incêndios florestais nos meses de junho a outubro. Se excluirmos as situações mencionadas apura-se para este indicador um nível de desempenho anual de 121h.

⁽⁵⁾ O nível de desempenho deste indicador foi influenciado pela ocorrência de intempéries nos meses de fevereiro e março e pelos incêndios florestais nos meses de junho a outubro. Se excluirmos as situações mencionadas apura-se para este indicador um nível de desempenho anual de 97%.

OBJECTIVOS DE DESEMPENHO DA MEO
TABELA 1: OFERTAS DESTINADAS A CLIENTES RESIDENCIAIS

Parâmetros	Indicadores a enviar no âmbito de cada parâmetro	Unidade	Ano 2018		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
PQS1	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	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,23	01-01-2010	
PQS3	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 2018		Observações	
			Objectivos ⁽¹⁾	Vigência desde (dd-mm-aaaa)		
PQS1	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	
PQS2	Taxa de avarias por linha de acesso (acesso directo)	2. Número de avarias / Parque médio de acessos	Número de avarias	0,18	01-01-2010	
PQS3	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 N.º46/2005, DE 14 DE JUNHO, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO N.º2457/2009, DE 6 DE OUTUBRO

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 N.º46/2005, DE 14 DE JUNHO, OBJECTO DE REPUBLICAÇÃO ATRAVÉS DA DECLARAÇÃO DE RECTIFICAÇÃO N.º2457/2009, 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 2017 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento n.º372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento n.º46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação n.º2457/2009, 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 2016 no âmbito dos diversos parâmetros de qualidade de serviço estabelecidos no Regulamento n.º372/2009, de 28 de Agosto, que altera o Regulamento n.º46/2005, de 14 de Junho (RQS), objecto de republicação através da Declaração de rectificação n.º2457/2009, 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 Tabela 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".

QUALIDADE DO SERVIÇO UNIVERSAL DE LISTAS E DE INFORMAÇÕES DE LISTAS

Parâmetros de Qualidade de Serviço aplicáveis ao Serviço de Listas e de Informações de Listas	OBJETIVO	Acumulado Anual 3º Ano do Contrato (14/9/2017 a 13/9/2018)
<p>PQ 51. Tempo de resposta para os serviços informativos</p> <p>(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)</p> <p>(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta</p>	<p>5</p> <hr/> <p>95%</p>	<p>0</p> <hr/> <p>99,71%</p>
<p>PQ 52. Disponibilidade da lista telefónica completa através de uma página eletrónica</p> <p>(a) Percentagem de horas durante o período de 1 ano de contrato durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível</p>	<p>99%</p>	<p>100%</p>

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 Abr 2017 a 31 Mar 2018
Global	Total do País	95%

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 Abr 2017 a 31 Mar 2018
Zona Norte	Braga	98%
	Porto	83%
	Viana do Castelo	98%
	Bragança	98%
	Vila Real	97%
	Aveiro	97%
	Guarda	97%
	Viseu	97%
	Total Zona Norte	94%
Zona Centro	Castelo Branco	98%
	Coimbra	97%
	Leiria	97%
	Lisboa	98%
	Santarém	98%
	Total Zona Centro	98%
Zona Sul e Ilhas	Madeira	99%
	Açores	97%
	Portalegre	98%
	Évora	98%
	Setúbal	98%
	Beja	98%
	Faro	99%
	Total Zona Sul e Ilhas	98%

O nível de desempenho deste indicador foi fortemente influenciado pela ocorrência de avarias associadas a furtos/vandalismo na zona norte e aos incêndios florestais sucedidos no mês de outubro, com tempos de indisponibilidade superiores ao normal. Se excluirmos as situações mencionadas apura-se para este indicador um nível de desempenho anual de 98%.