



■ Serviço Telefónico em Local Fixo (STF)

Apresenta-se, neste capítulo, a situação do STF no final de 2007, descrevendo-se, nomeadamente, a oferta deste serviço, o perfil da utilização e dos utilizadores do mesmo e a evolução ocorrida durante o referido ano.

De seguida, resumem-se os principais aspectos da evolução do serviço durante 2007.

Principais aspectos da evolução em 2007

Em 2007, registou-se uma queda da taxa de penetração do STF, que atingiu 39,5 por 100 habitantes. Esta queda poderá estar associada ao fenómeno de substituição fixo-móvel e a barreiras de natureza tarifária. Esta queda foi no entanto inferior à média da UE devido sobretudo às novas ofertas de STF, nomeadamente às ofertas baseadas em GSM.

Quanto aos clientes do serviço de VoIP nómada estes apresentaram um crescimento bastante elevado, tendo atingido 76,3 mil clientes no final do ano. Contudo é de salientar que, o peso deste serviço em termos de clientes e tráfego é ainda muito reduzido.

O número de operadores em actividade sofreu dois efeitos de sinal contrário: por um lado, registaram-se vários movimentos de aquisição, nomeadamente protagonizados pela Sonaecom que adquiriu a Tele2 e o negócio residencial da Onitelecom; por outro lado, vários operadores, nomeadamente operadores de redes de TV por cabo, lançaram ofertas de voz baseadas em VoIP.

Registou-se também uma queda do nível de utilização do serviço: o tráfego originado na rede fixa decresceu 7 por cento em 2007, sobretudo influenciado pela migração do tráfego de acesso à Internet *dial-up* para a banda larga; o tráfego de voz reduziu-se em 1,5 por cento, em linha com o que tem ocorrido nos últimos anos. Esta tendência de diminuição do tráfego de voz está essencialmente associada ao fenómeno designado por substituição fixo-móvel; as receitas do serviço diminuíram cerca de 14 por cento.

Verifica-se ainda que, em 2007, os preços praticados em Portugal relativamente aos cabazes de baixo, médio e alto consumo encontram-se abaixo da média europeia, em virtude do aumento de preços verificado nos outros países considerados ter sido superior ao aumento de preços ocorrido em Portugal, bem como pelo facto de terem sido considerados os novos planos tarifários mais atractivos lançados pelo operador histórico português.

É ainda de referir que, o STF apresenta em geral níveis de satisfação elevados. De acordo com o mais recente Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas desenvolvido pelo ICP-ANACOM, 89 por cento dos utilizadores estavam satisfeitos com a qualidade global do serviço. No que respeita à satisfação dos consumidores com os preços praticados no STF, a apreciação é menos positiva, uma vez que cerca de 52 por cento dos inquiridos se manifestaram insatisfeitos com os preços praticados.

No que diz respeito ao desenvolvimento da concorrência, a aposta dos operadores alternativos em ofertas sem assinatura telefónica (nomeadamente, baseadas no GSM, nas redes de distribuição de televisão por cabo ou *multiple play*), resultou numa queda de 6 pontos percentuais da quota de acessos do Grupo Portugal Telecom (PT), face a 2006, a qual atingiu cerca de 72 por cento, em 2007. De referir que, de acordo a CE, a quota de clientes de acesso directo dos prestadores alternativos em Portugal é a segunda mais elevada entre os países considerados.

No que diz respeito ao tráfego de voz, a proporção de clientes que utilizam prestadores alternativos para fazer chamadas, Portugal ocupa o 4.º e 5.º posto no *ranking*, em termos de chamadas nacionais e internacionais, respectivamente.

A oferta do STF

O STF consiste na oferta ao público em geral do transporte da voz, em tempo real, entre locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de um equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal.

O serviço é prestado pelas entidades que dispõem de uma autorização geral para prestarem este serviço assim como pelo prestador do serviço universal (SU).

De seguida, descrevem-se mais pormenorizadamente os serviços e as entidades que oferecem estes serviços em Portugal.

Alterações ocorridas na forma de prestação do STF

Tradicionalmente, os serviços telefónicos eram oferecidos em conjunto (cabaz) com o acesso à rede telefónica pública num local fixo. O serviço era prestado sobre a rede telefónica fixa, sendo a rede de acesso local constituída por pares de cobre. Os dígitos que constituíam o número de telefone atribuído a cada linha de assinante permitiam a um utilizador do serviço associar a linha em causa a uma área geográfica determinada e a um prestador de serviço determinado.

Do ponto de vista tarifário, praticavam-se de forma generalizada tarifas de duas partes, sendo que a componente associada ao acesso (instalação e assinatura), encontrava-se claramente separada da componente associada à utilização (preço das chamadas). No que diz respeito ao preço das chamadas praticava-se o *peak-load pricing* e os preços das chamadas eram proporcionais à distância das mesmas.

Esta situação alterou-se por efeito das alterações de natureza regulamentar, tecnológica e comercial ocorridas nos últimos anos.

Acesso indirecto

Com a implementação do designado “acesso indirecto”, separou-se a oferta de acesso à rede telefónica pública num local fixo dos serviços telefónicos prestados ao público em geral num local fixo.

A partir de 1 de Janeiro de 2000, os utilizadores dos serviços telefónicos publicamente disponíveis num local fixo passaram a beneficiar do serviço de acesso indirecto na modalidade de selecção chamada-a-chamada. Esta funcionalidade

permite aos utilizadores do STF realizarem chamadas telefónicas utilizando os serviços de outros prestadores de STF que não o seu fornecedor de acesso, bastando para tal marcar os códigos 10xy de cada prestador. Inicialmente, apenas as chamadas interurbanas e internacionais eram elegíveis para efeitos da prestação deste serviço de acesso indirecto.

A partir de 1 de Julho de 2000, foi lançada uma nova modalidade de acesso indirecto: a pré-selecção de prestador. Esta funcionalidade permite que as chamadas realizadas por um utilizador sejam encaminhadas para o prestador da sua preferência sem necessidade de marcar os códigos de selecção. Inicialmente, a pré-selecção foi implementada através da instalação de um mecanismo de marcação automática (*autodialler*) no telefone do cliente. Em 1 de Outubro de 2000, a pré-selecção deixou a sua fase interina nas redes do Porto e de Lisboa, deixando de ser necessária a instalação do *autodialler*; a pré-selecção passou a estar programada nas centrais dos operadores. Na mesma data, as chamadas originadas na rede fixa e com destino a uma rede móvel (chamadas fixo-móvel) passaram a ser elegíveis no acesso indirecto, tanto na modalidade de selecção chamada-a-chamada como na modalidade de pré-selecção. Em 15 de Novembro de 2000, a pré-selecção foi disponibilizada aos clientes do resto do país no seu formato definitivo (sem instalação de *autodiallers*).

A partir de 1 de Janeiro de 2001, as ligações locais e regionais passaram, igualmente, a ser elegíveis para efeitos de acesso indirecto.

O acesso indirecto foi a via inicialmente preferida pela maioria dos operadores alternativos para entrarem nos mercados dos serviços telefónicos prestados em local fixo, permitindo-lhes ganhar quotas relativamente importantes em termos de tráfego nacional e internacional.



Portabilidade

A possibilidade de, num contexto concorrencial, manter o número de telefone após a mudança de operador é outra das alterações à forma tradicional de prestação do serviço impostas pela regulamentação sectorial.

A portabilidade, entendida como a funcionalidade através da qual os assinantes dos serviços telefónicos acessíveis ao público que o solicitem podem manter o seu número ou números, no âmbito do mesmo serviço, independentemente da empresa que o oferece, no caso de números geográficos num determinado local, e no caso dos restantes números, em todo o território nacional, foi introduzida nas redes fixas a 30 de Junho de 2001 e nas redes móveis a 1 de Janeiro de 2002.

A Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das Comunicações Electrónicas (n.º 5 do artigo 54.º e n.º 1 do artigo 125.º) prevê a competência do ICP-ANACOM para determinar as regras relativas à execução da portabilidade, as quais devem revestir a forma de regulamento.

Neste contexto, o ICP-ANACOM elaborou o Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de Agosto, o qual estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes telefónicas públicas, sendo vinculativo para todas as empresas com obrigações de portabilidade.

A mudança apenas é possível dentro do mesmo tipo de serviço. Ou seja, é possível trocar de prestador do serviço telefónico acessível em local fixo e manter o mesmo número, é possível trocar de prestador do serviço telefónico móvel e manter o mesmo número, e, ainda, é possível trocar de prestador de um determinado serviço não geográfico (ex: 800) e manter o mesmo número. Mas não é possível, p. ex., transportar um número de um prestador do serviço telefónico acessível em local fixo para um prestador do serviço telefónico móvel nem deste para aquele.

Meios físicos de acesso alternativos

Outra alteração ocorrida na prestação do STF consistiu no aparecimento de infra-estruturas alternativas de acesso ao serviço. Entre estas destacam-se as redes de distribuição de televisão por cabo, que, logo nos primeiros anos de liberalização do serviço, permitiram a alguns operadores adquirir uma quota significativa dos acessos à rede telefónica pública num local fixo, e os meios radioeléctricos. Entre estes últimos encontram-se o Acesso Fixo Sem Fios (*Fixed Wireless Access - FWA*) e, posteriormente, as soluções baseadas nas frequências associadas à prestação do Serviço Telefónico Móvel.

Trata-se, neste último caso, de um serviço telefónico prestado em local fixo, suportado na tecnologia e rede GSM, *General Packet Radio Service* (GPRS) e *Universal Mobile Telecommunications System* (UMTS) para acesso ao cliente final, e com acesso através de terminais móveis. Os terminais móveis recebem e efectuem chamadas em área geográfica delimitada, correspondente à morada do cliente.

Por deliberação do ICP-ANACOM de 14/09/2006, o acesso ao serviço deve ser assegurado através de um terminal ligado a uma única *Base Transceiver Station* (BTS) pré-determinada quando efectua, recebe e mantém as chamadas. Em casos excepcionais, justificados tecnicamente e como tal reconhecidos pelo ICP-ANACOM, é admissível a associação do terminal a duas - no máximo a três - BTS pré-determinadas. O prestador deve ainda informar os utilizadores finais sobre as características do serviço, esclarecendo, nomeadamente, que o acesso ao serviço é assegurado exclusivamente na morada declarada pelo utilizador final e que existem limitações ao nível da localização do chamador nas chamadas realizadas para o número único de emergência europeu (112).

Estas soluções têm dinamizado o mercado dos acessos à rede telefónica pública num local fixo desde o final de 2004 e com pleno desenvolvimento em 2005 e 2006.

Alterações a nível tarifário e na forma de comercialização do serviço

A nível tarifário, assistem-se a constantes inovações que revolucionaram os modelos tarifários tradicionais. Por um lado, assiste-se a uma tendência para criar pacotes tarifários onde as componentes de acesso e de utilização não se encontram separadas. Isto ocorre através da eliminação da componente associada ao acesso, passando os preços de utilização a subsidiar o acesso, ou através da criação de preços de acesso convertíveis em chamadas ou com crédito de chamadas associado.

Associadas a estas alterações tarifárias encontram-se, por vezes, ofertas em pacote *multiple-play* na qual são integradas serviços de voz, acesso à Internet, distribuição de televisão (TV) e conteúdos. Estas ofertas são oferecidas sobre as redes de distribuição de TV por cabo e sobre a Oferta do Lacete Local (OLL) - oferta regulada.

Nos casos em que continuam a existir preços de utilização, assiste-se ao fenómeno designado por postalização, que consiste na eliminação da proporcionalidade entre preço e distância e, em menor medida, à eliminação do *peak-load pricing*. Simultaneamente, multiplicaram-se as tarifas optativas e as ofertas promocionais.

Aparentemente, estas alterações contrariam os princípios tarifários aconselhados pela teoria económica, que garantiriam uma maior eficiência produtiva. No entanto, as alterações respondem a necessidades dos utilizadores, nomeadamente a simplificação das estruturas tarifárias, a existência de facturas únicas, o controlo de custos e a eliminação de componentes fixas, aspectos também relevantes na teoria sobre tarifários. Por outro lado, num contexto de concorrência acrescida e de utilização decrescente do serviço, e numa indústria caracterizada por um elevado nível de custos fixos e de alavancagem operacional, este tipo de ofertas tarifárias serão aquelas que garantem o nível de receitas mais adequado.

Factura única

Com a introdução do acesso indirecto, os utilizadores passaram a receber duas facturas telefónicas: uma relativa ao acesso e apresentada pelo operador histórico, e outra relativa às comunicações e cobrada pelos prestadores alternativos.

Por deliberação de 14 de Dezembro de 2004, foi concedida aos operadores alternativos a possibilidade de apresentar ao cliente final uma factura única e uma oferta conjunta de serviço de acesso e de serviços telefónicos. Esta possibilidade resulta da imposição regulamentar da ORLA - Oferta de Realuguer da Linha de Assinante.

A ORLA é disponibilizada às empresas que, devidamente habilitadas para o efeito pelo ICP-ANACOM, prestem os seguintes serviços sobre uma determinada linha de assinante da PTC:

- i) Serviço telefónico num local fixo em regime de pré-selecção, independentemente do tipo de tráfego pré-seleccionado; e/ou
- ii) Serviços de acesso à Internet em banda larga, incluindo serviços suportados em linhas de rede desagregadas na modalidade de acesso partilhado.

Serviços de Voz sobre Internet Protocol (VoIP)

De referir, por último, a introdução de serviços voz suportados nas ofertas de acesso à Internet em banda larga, no âmbito das ofertas *multiple-play* já mencionadas. Estas ofertas baseadas no Protocolo Internet (VoIP), apresentam sobretudo níveis de preços muito reduzidos.

O VoIP é uma tecnologia que permite ao utilizador estabelecer chamadas telefónicas através de uma rede de dados como a Internet, convertendo um sinal de voz analógico num conjunto de sinais digitais, sob a forma de pacotes com endereçamento IP, que podem ser enviados, designadamente, através de uma ligação à Internet (preferencialmente em banda larga).



O aumento de acessos em banda larga para utilização da Internet, aliado ao aparecimento de protocolos cada vez mais estáveis a nível da normalização, permitem hoje desenvolver aplicações de suporte a serviços interactivos de vídeo e de voz, como o VoIP, assegurando uma qualidade da voz percebida pelo receptor próxima da do serviço telefónico tradicional. Neste sentido, o serviço VoIP tem tido uma procura crescente por parte dos utilizadores finais.

Existem hoje diversos tipos de terminais [computadores pessoais - PC, telefone IP, Assistentes Digitais Pessoais (*Personal Digital Assistants - PDA*), etc.] com a possibilidade de realizar chamadas VoIP, sendo que o acesso físico deverá ser preferencialmente de banda larga, visto não ser actualmente tão viável garantir uma largura de banda adequada ao bom funcionamento da VoIP numa ligação de banda estreita sobre a Internet pública. O acesso de banda larga pode ser suportado em tecnologias com fios, tais como *Asymmetric Digital Subscriber Line (ADSL)*, cabo, fibra óptica e *powerline*, ou em tecnologias sem fios, tais como 3G, satélite, acesso fixo sem fios (*Fixed Wireless Access - FWA*), *Wireless Fidelity (WiFi)* ou *Worldwide interoperability for microwave access (WiMax)*.

No âmbito do STF, estes serviços VoIP acessíveis ao público, regulados no âmbito da Lei n.º 5/2004, podem ser oferecidos por um prestador de acesso, designadamente de banda larga:

i) Num único local fixo e em condições percebidas pelo utilizador como equivalentes às do serviço telefónico fixo tradicional.

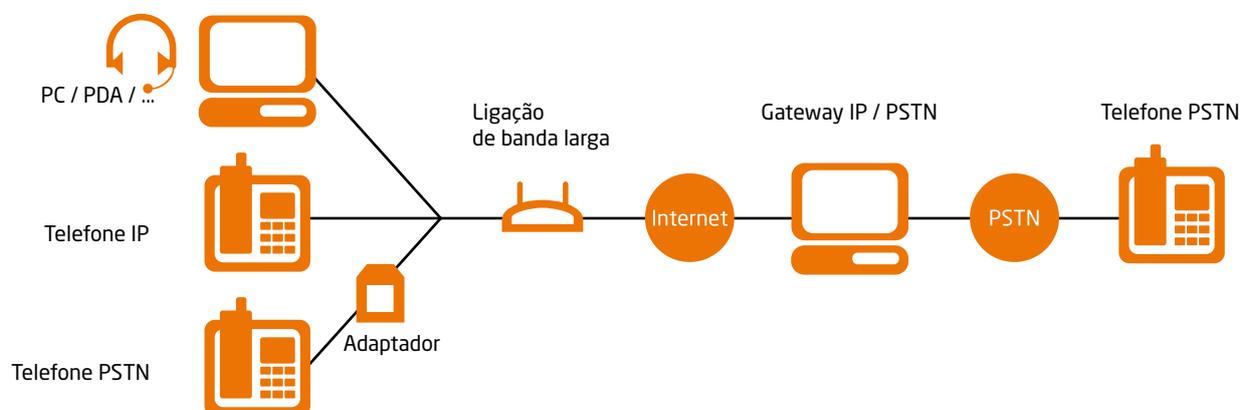
Em matéria de numeração e portabilidade, o ICP-ANACOM considera que às ofertas VoIP prestadas em local fixo poderá ser atribuída numeração geográfica, sendo sempre do prestador de VoIP a responsabilidade do cumprimento deste requisito (utilização num único local fixo).

ii) Através de ofertas de uso nómada, susceptível de utilização em vários locais, suportado no acesso de terceiros, i.e. não controlando a rede de acesso (um exemplo deste tipo de serviços é o *Skype-OUT/IN*), e permitindo realizar e receber chamadas.

iii) Considerou-se adequado atribuir a esta modalidade de VoIP nómada uma nova gama de numeração não-geográfica² - "30" - que o distingue do serviço telefónico prestado num local fixo.

Configuração de rede típica de utilização de VoIP como serviço de comunicações electrónicas acessível ao público

Gráfico 2.



² Foi decidido, ao abrigo do artigo 17.º, n.º 2, alínea b) da Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro) a abertura da gama "30" para acomodar serviços VoIP de uso nómada e a atribuição por gamas de 10.000 números aos prestadores habilitados à prestação dos serviços VoIP nómada, nos termos definidos pelo ICP-ANACOM. Tendo em conta o previsto na alínea g) do n.º 1 do artigo 3.º do Regulamento de Portabilidade, foi incluída a gama "30" no âmbito da portabilidade.

Acessos à rede telefónica pública num local fixo

No que respeita ao acesso à rede telefónica pública num local fixo, este pode ser oferecido utilizando para o efeito vários suportes:

- Pares de fios de cobre - este suporte é utilizado maioritariamente pela PTC, o operador histórico, e é aquele que garante actualmente uma maior cobertura geográfica e populacional. Com a implementação da Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL), os operadores alternativos começaram a oferecer o acesso à rede telefónica pública num local fixo utilizando os lacetes locais desagregados do operador histórico.
- Cabo coaxial - cabo constituído por um fio de cobre central, envolto por uma cinta de fios de cobre entrelaçados, da qual se encontra separado por um material isolador. Este tipo de cabo está vocacionado para transporte de sinais eléctricos de frequências superiores às suportadas por um simples par de fios metálicos. É um dos elementos essenciais das redes híbridas de distribuição de televisão por cabo (CATV).
- Acesso fixo via rádio (FWA) - tecnologia de acesso que permite aos operadores fornecerem aos clientes uma ligação directa à sua rede de telecomunicações através de uma ligação rádio fixa entre as instalações destes e a central local do operador. Cinco prestadores em actividade (AR Telecom, Novis, Vodafone, Onitecom e PTC) dispõem de licenças de acesso fixo via rádio³. As ligações rádio são utilizadas em complemento das respectivas redes de acesso não rádio, normalmente para acesso a clientes não residenciais.
- *Powerline Communications* (PLC) - tecnologia de acesso que utiliza os cabos de energia para transmissão em banda larga de voz e dados. A tecnologia permite a utilização de uma rede doméstica local de voz e dados, a partir de qualquer tomada de energia para fornecer serviços de acesso à Internet em alta velocidade, telefone e fax. A Onitecom era o único prestador de serviço fixo de telefone que disponibilizava acesso fixo através de PLC. No entanto, em Outubro de 2006 suspendeu a oferta.
- Fibra óptica - meio físico de transmissão (geralmente um cabo com vários pares de fibra de vidro) em que a informação é transportada sob a forma de impulsos de luz. Trata-se de um suporte de banda larga que pode, associado a equipamento adequado, fornecer capacidade para transmissão de elevadas quantidades de informação a grande distância e com reduzida distorção. Tanto os novos prestadores (Onitecom, Novis, Coltél, AR Telecom, Refer Telecom, Cabovisão), como a PTC têm instalado fibra óptica nas respectivas redes de acesso, sobretudo para utilização do mercado não residencial.
- Feixes hertzianos - sistema de transmissão por propagação de ondas electromagnéticas na atmosfera utilizando antenas parabólicas. As ligações em feixes hertzianos têm uma utilização residual tendo em conta o elevado investimento necessário para assegurar a sua manutenção.
- Acesso suportado nas frequências atribuídas para prestação do STM. O ICP-ANACOM permitiu a utilização das frequências consignadas às redes GSM e UMTS para a prestação do STF, tendo imposto limites à mobilidade dos equipamentos utilizados para prestar este serviço, como mencionado anteriormente.

De referir que, virtualmente, todas as principais formas de acesso à rede telefónica pública num local fixo se encontram presentes em Portugal, com excepção do PWC cuja oferta foi descontinuada.

Sobre estes suportes físicos são oferecidos os seguintes tipos de acesso:

- Acessos analógicos - correspondem a acessos que disponibilizam um único canal de 64kbit/s, em princípio para transporte de voz e dados até 56 kbit/s.
- Acessos digitais básicos [acessos RDIS (Rede Digital com Integração de Serviços) básicos] - correspondem a acessos com dois canais de 64 kbit/s, para transporte de voz e dados, e um canal a 16 kbit/s, para sinalização.

³ Os direitos de utilização foram alvo de um processo de reconfiguração por parte do ICP-ANACOM em 2006. A reformulação do sistema passou pela transformação de um sistema de coberturas nacionais num sistema constituído por várias zonas geográficas.



- Acessos digitais primários (acessos RDIS primários) – correspondem a acessos em que são disponibilizados 30 canais a 64 kbit/s para voz ou dados, um canal a 64 kbit/s para sinalização e outro canal para sincronismo, proporcionando um débito global de 2 Mbit/s.

Serviços telefónicos oferecidos ao público em geral num local fixo

O STF permite ao utilizador a realização e recepção de chamadas de voz nacionais e internacionais, sendo, de um modo geral, disponibilizado conjuntamente com diversas aplicações, facilidades e serviços de carácter opcional.

Na tabela seguinte, resumem-se os principais serviços (serviços tradicionais de voz, facilidades, serviços associados, etc.), que podem ser oferecidos pelos prestadores de STF.

Devido à crescente convergência das redes, as soluções integradas oferecidas pelos prestadores podem abranger outros tipos de serviços, permitindo, nomeadamente, a disponibilização, num único acesso fixo, de voz, dados e vídeo, mediante utilização de equipamento adequado. Estas soluções são, normalmente, ajustadas aos segmentos a que se dirigem (residencial, profissionais liberais, empresas, etc.).

Produtos e serviços oferecidos pelos prestadores do STF

Tabela 1.

Produtos/serviços	Breve descrição
Linha telefónica analógica (só aplicável a acesso directo ⁴)	Corresponde ao serviço telefónico tradicional, permitindo efectuar e receber chamadas de voz em locais fixos. Mediante utilização de um <i>modem</i> possibilita o acesso a serviços adicionais, nomeadamente, transmissão de dados e fax.
Facilidades de serviço (só aplicável a acesso directo)	Facilidades que modificam ou aumentam os atributos básicos e características do serviço telefónico básico (ex: chamada em espera, reencaminhamento de chamadas, SMS - serviço de mensagens curtas - e MMS - serviço de mensagens multi-média, etc.).
Serviços de tarifação	Facturação detalhada.
Linha telefónica digital – Serviços RDIS (Rede Digital de Integração de Serviços) (só aplicável a acesso directo)	Serviço prestado também através de uma rede telefónica pública que permite a integração de serviços de voz e dados num único acesso. As ligações RDIS actualmente oferecidas são as seguintes: - acesso RDIS básico: acesso à RDIS com dois canais a 64kbps para voz e ou dados e um canal a 16kbps para sinalização, o qual pode ser usado para dados em modo de pacote; - acesso RDIS primário: acesso à RDIS com 30 canais a 64kbps para voz e ou dados, um a 64kbps para sinalização e um a 64kbps para sincronização, proporcionando um débito global a 2Mbps. Sobre linhas RDIS podem ser prestados outros serviços suplementares, como a introdução e ou inibição de identificação da linha chamadora, reencaminhamento de chamadas, etc.
Serviços do operador	Serviços informativos e listas telefónicas, serviços de estabelecimento de comunicações assistidas pelo operador, serviços de chamadas a pagar no destino, SMS e MMS, etc.
Acesso a serviços públicos	Acesso a serviços de emergência e outros.
Seleção chamada-a-chamada e pré-selecção	Funcionalidade que permite a escolha de um prestador de STF distinto daquele que detém o acesso local. Esta escolha é efectuada através da marcação de um código curto (prefixo 10xy do prestador) no acto do estabelecimento da chamada – selecção chamada-a-chamada –, ou é efectuada através de contrato na pré-selecção.
Portabilidade de operador (só aplicável a acesso directo)	Funcionalidade que permite a um assinante de um determinado prestador de serviço, numa base opcional, manter o seu número de telefone quando muda para outro prestador do mesmo serviço.
Postos públicos para acesso ao serviço fixo de telefone	Equipamento terminal para acesso ao STF (cabines), instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.

Fonte: ICP-ANACOM.

⁴ Dependendo do acesso local ser detido ou não pelo prestador de STF, assim se pode ter, respectivamente, STF na forma de acesso directo, ou STF na forma de acesso indirecto.

Os prestadores do STF

Apresentam-se de seguida os prestadores do STF. Apresentam-se, igualmente, os prestadores de VoIP Nómada e de postos públicos.

Prestadores do STF

No final de 2007, existiam 24 entidades habilitadas para a prestação do Serviço Telefónico Fixo.

Na tabela seguinte apresenta-se a lista das entidades que se encontravam legalmente habilitadas a prestar o STF em 2007. Na mesma tabela, é incluída informação sobre a situação de cada um dos prestadores no início e no final do ano, bem como informação sobre movimentos de entrada e saída do mercado durante este período.

No final de 2007 encontravam-se 17 prestadores activos nos mercados do STF, mais 4 que no ano anterior.

Prestadores de STF em 2007

Tabela 2.

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
ADIANIS - Telecomunicações & Multimedia, S.A.	NA			NA
AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	A			A
Broadnet Portugal, S.A.	NA			NA
BT Portugal - Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	NA			NA
CABO TV Açoreana, S.A.	-	X		A
CABO TV Madeirense, S.A.	NA			A
Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.	NA			A
COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	A			A
Equant Portugal, S.A. (ORANGE) ⁵	A			A
G9 SA - Telecomunicações, S.A.	A			A
Media Capital - Telecomunicações, S.A.	NA			NA
NEUVEX - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda. (RedvoTelecom)	NA			NA
OniTelecom - Infocomunicações, S.A. ⁶	A			A
Optimus Telecomunicações, S.A. ⁷	NA		X	-
PT Comunicações, S.A.	A			A
PT Prime - Soluções Empresariais Telecomunicações e Sistemas, S.A.	A			A
Radiomóvel - Telecomunicações, S.A.	A			A
Refer Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A. ⁷	A			A
T - SYSTEM ITC IBERIA, S.A. (Sociedade Unipessoal) - (Sucursal em Portugal)	-	X		NA
Telemilénio - Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda (Tele2) ⁸	A			A
TELSOCOMM - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.	NA			NA
TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	A			A
Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.	A			A
TOTAL ACTIVAS	14	1	-	17
TOTAL NÃO ACTIVAS	9	1	1	7
TOTAL GERAL	23	2	1	24

Fonte: ICP-ANACOM.

Legenda: A - Activa; NA - Não Activa

⁵ Em Portugal, a prestação do serviço telefónico fixo da EQUANT (ORANGE) é efectuado através da NOVIS.

⁶ De referir que o negócio residencial da ONI foi adquirido pela Sonaecom.

⁷ Na sequência do processo de fusão Novis/Optimus, a Novis Telecom, S.A. alterou a designação social para Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A.

⁸ A Tele2 foi adquirida pela Soanecom.



Das dezassete entidades que se encontravam em actividade no final de 2007, cinco prestaram o serviço exclusivamente por acesso directo, uma prestou o serviço apenas através de acesso indirecto e as restantes prestaram o serviço através dos dois tipos de acesso (tabela 3.).

Prestadores de STF

Tabela 3.

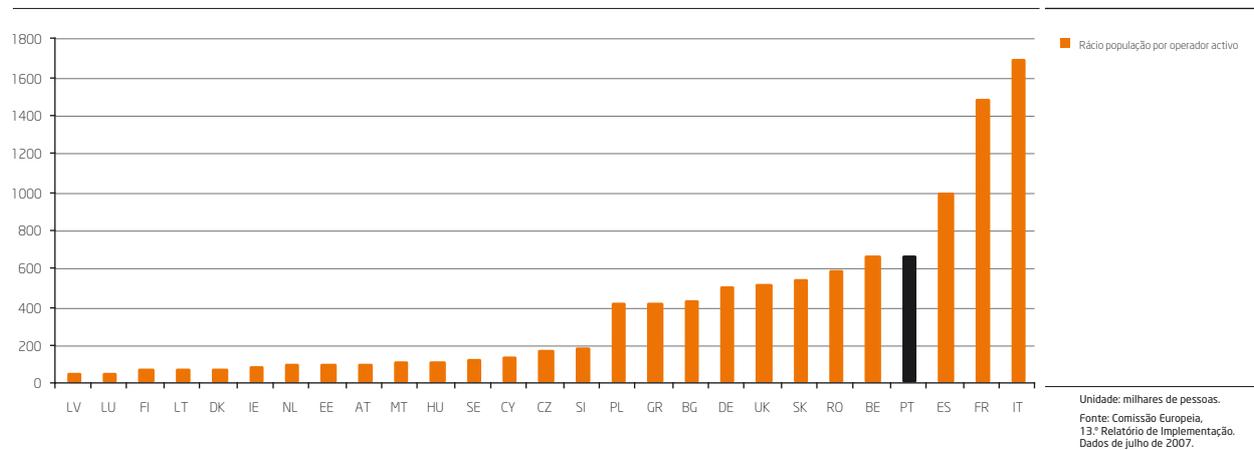
	2003	2004	2005	2006	2007
Prestadores habilitados	26	21	22	23	24
Prestadores em actividade	13	13	14	13	17
Prestadores com tráfego de acesso directo e indirecto	8	8	10	9	11
Prestadores só com tráfego de acesso directo	2	2	1	2	5
Prestadores só com tráfego de acesso indirecto	3	3	3	2	1

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao rácio população por número de prestadores de STF activos, verifica-se que Portugal apresenta um dos rácios mais elevados da UE, sendo apenas suplantado pela Itália, França e Espanha. De entre os países com melhores performances a nível deste rácio encontram-se a Letónia, o Luxemburgo, a Finlândia e a Lituânia.

Comparação internacional do rácio população por número de prestadores de STF activos

Gráfico 3.



Prestadores de VoIP Nómada

No que diz respeito ao VoIP, em 2007 existiam 19 prestadores habilitados a prestarem serviços VoIP. Destes, 14 estavam habilitados a prestarem serviços de VoIP nómada.

Dos 14 operadores habilitados para o serviço de VoIP nómada, apenas 6 se encontravam em actividade. A maioria dos restantes operadores prevêem iniciar a exploração comercial do serviço no decorrer do ano 2008.

Prestadores de VoIP nómada⁹

Tabela 4.

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
AR Telecom - Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A.	-	X		NA
CABO TV Açoreana, S.A.	-	X		NA
CABO TV Madeirense, S.A.	NA			NA
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.	NA			A
EPORTEL - Prestação de Serviços em Telecomunicações, Lda	-	X		NA
G9 SA - Telecomunicações, S.A.	A			A
NETCALL - Telecomunicações e Tecnologias de Informação, S.A.	A			A
NEUVEX - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.	NA			NA
PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	-	X		A
PT.Com - Comunicações Interactivas, S.A.	-	X		A
RADIOMÓVEL - Telecomunicações, S.A.	NA			NA
SIPTELNET - Soluções Digitais, Unipessoal, Lda. ¹⁰	NA			NA
VOXBONE, S.A.	-	X		NA
WEBMEETING - Internet e Consultoria Informática, Lda. (TNTVOIP)	A			A
TOTAL ACTIVAS	3	2	-	6
TOTAL NÃO ACTIVAS	5	4	-	8
TOTAL GERAL	8	6	-	14

Fonte: ICP-ANACOM.
Legenda: A - Activa; NA - Não Activa

⁹ Empresas com gama de numeração "30" atribuída.

¹⁰ A empresa não iniciou a sua oferta comercial, apenas mantém um projecto-piloto do serviço VoIP.



Prestadores de postos públicos

De seguida apresenta-se a lista dos prestadores de serviços de postos públicos.

Prestadores de serviços de postos públicos em 2007

Tabela 5.

Designação	No início	Entradas	Saídas	No Final
ADIANIS - Telecomunicações & Multimédia, S.A. (*)	NA			NA
BLUE CARD - Serviços de Telecomunicações e Informática, Lda.	A			A
CHOUDHARY - Comércio de Equipamentos de Telecomunicações, Lda.	A		X	-
EPOTEL - Prestação de Serviços em Telecomunicações, Lda.	NA			NA
FLASHAD - Electrónica e Comunicações, Unipessoal, Lda.	A			A
FREQUÊNCIA ÚNICA - Comunicações, Lda.	-	X		NA
G9 SA - Telecomunicações, S.A.	A			A
GLOBEVOX - Serviços de Telecomunicações, Lda. (*)	A			NA
MONEYCALL - Serviços de Telecomunicações, Lda.	A			A
Mundial - Agência de Câmbios, Lda.	-	X		A
NETCALL - Telecomunicações e Tecnologias de Informação, S.A.	A			A
OPTION 1 - Serviços de Telecomunicações, Lda.	A			A
PHONE ONE - Serviços de Telecomunicações, Lda.	A			A
PT Comunicações, S.A.	A			A
Seye & Bari, Lda.	NA		X	-
UNO CALL NOW - Comunicações e Serviços, Lda.	NA		X	-
WORLD FUN TELECOM - Redes de Telefonia, S.A.	A			A
XALAT - Comunicações Electrónicas, Unipessoal, Lda. (*)	NA			NA
TOTAL ACTIVAS	11	1	1	10
TOTAL NÃO ACTIVAS	5	1	2	5
TOTAL GERAL	16	2	3	15

Fonte: ICP-ANACOM.
 Legenda: A - Activa; NA - Não Activa
 * Empresas com correspondência devolvida.

No final de 2007, eram 15 os prestadores de postos públicos em actividade, tendo-se registado a entrada de 2 novos operadores, dos quais 1 encontrava-se activo, e a saída de 3, dos quais novamente 1 encontrava-se em actividade.

Estrutura da oferta e mudança de operador

Em 2007, a quota de acessos instalados a pedido de clientes do Grupo PT desceu cerca de 6 pontos percentuais (de referir que se contabilizaram os acessos que beneficiam da ORLA como acessos directos dos prestadores alternativos).

Desde o final de 2003, o Grupo PT perdeu 22,2 pontos percentuais de quota de total de acessos.

Quotas de acessos do Grupo PT

Tabela 6.

	2003	2004	2005	2006	2007
Acessos principais totais	94,4	93,3	89,3	78,6	72,2
Acessos instalados a pedido de clientes	94,3	93,2	89,0	78,1	71,6
Acessos analógicos	94,6	93,9	91,3	81,5	76,8
Acessos digitais equivalentes	93,2	90,5	81,1	68,1	59,1

Unidade: %.
Fonte: ICP-ANACOM.

A evolução da quota de clientes de acesso directo teve um comportamento paralelo à evolução da quota dos acessos (também aqui se assumiu que os clientes com ORLA activada eram clientes directos dos operadores alternativos). É de salientar que o acesso indirecto continua a ser explorado quase na sua totalidade pelos prestadores alternativos.

Quotas de clientes do Grupo PT

Tabela 7.

	2003	2004	2005	2006	2007
Cientes de acesso directo	94,6	93,8	88,9	76,5	68,9
Cientes de acesso indirecto					
Pré-selecção	0,7	0,7	0,9	1,3	2,2
Seleccção chamada-a-chamada	0,4	0,3	0,4	0,6	1,1

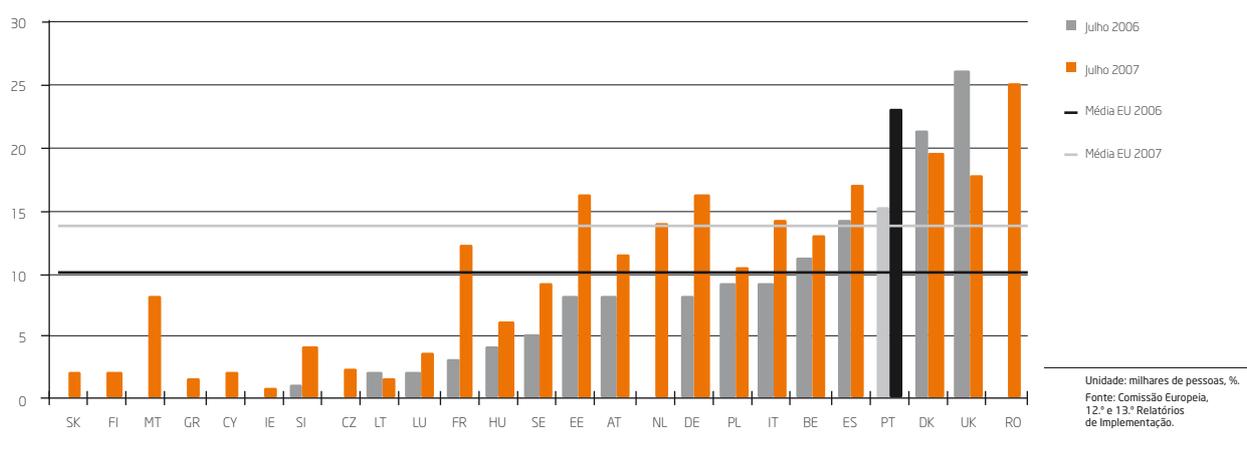
Unidade: %.
Fonte: ICP-ANACOM.

De referir que, de acordo com a CE, a quota de clientes de acesso directo dos prestadores alternativos em Portugal é a segunda mais elevada entre os países considerados.



Quota de clientes de acesso directo dos prestadores alternativos na UE

Gráfico 4.



A par desta evolução das quotas de acessos e clientes, verifica-se também a dinamização da portabilidade do número. Durante o ano de 2007, os números geográficos portados mantiveram a tendência de crescimento, tendo crescido

49 por cento. Em termos absolutos, o volume de números portados atingiu 665 mil números, um valor equivalente a cerca de 16 por cento do total dos acessos.

Números portados

Tabela 8.

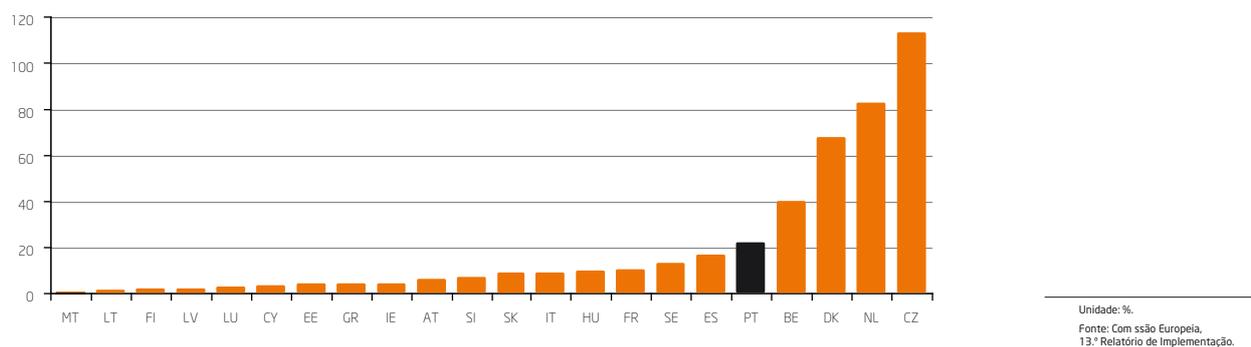
	2003	2004	2005	2006	2007
Números geográficos	118.017	158.623	265.077	446.371	664.684
Números não geográficos	214	277	351	571	739

Unidade: 1 número.
Fonte: ICP-ANACOM.

A nível da UE, Portugal ocupa a quinta melhor posição no que respeita aos números portados.

Percentagem de números fixos portados (Outubro 2007)

Gráfico 5.



Quanto às quotas de tráfego, verifica-se, desde o início da liberalização, uma progressiva redução da proporção de tráfego de voz cursado pelo prestador histórico. Nessa linha, em

2007 verificou-se uma diminuição de 2,2 por cento da quota de tráfego de voz cursado pelo operador histórico em termos de minutos e de 2,5 por cento termos de chamadas.

Quotas de tráfego do Grupo PT (minutos)

Tabela 9.

	2003	2004	2005	2006	2007
Tráfego total (voz + Internet)	88,5	83,7	78,2	73,4	69,9
Tráfego de voz	82,4	78,1	74,1	71,0	68,8
Tráfego nacional (voz)	82,4	78,1	74,2	70,6	68,4
Tráfego nacional fixo-fixo	82,6	78,3	74,4	71,0	69,1
Tráfego nacional fixo-móvel	81,4	76,8	72,9	68,3	64,7
Tráfego internacional de saída	82,1	77,4	73,0	76,4	74,2
Tráfego de acesso à Internet	99,5	99,4	96,3	92,9	91,5

Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM.

Quotas de tráfego do Grupo PT (chamadas)

Tabela 10.

	2003	2004	2005	2006	2007
Tráfego total (voz + Internet)	83,0	78,2	74,8	71,2	68,5
Tráfego de voz	81,7	77,3	74,2	70,9	68,4
Tráfego nacional (voz)	81,7	77,3	74,3	70,8	68,3
Tráfego nacional fixo-fixo	81,5	77,2	74,3	71,3	69,1
Tráfego nacional fixo-móvel	82,7	78,0	74,3	69,2	65,7
Tráfego internacional de saída	80,1	75,4	72,1	72,5	70,3
Tráfego de acesso à Internet	99,0	97,7	93,8	84,0	69,0

Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM.



Quanto aos destinos de tráfego de voz nacionais (móveis e fixos geográficos), os prestadores alternativos foram responsáveis, em 2007, por cerca de 32 por cento do tráfego tanto em termos de minutos como a nível de chamadas.

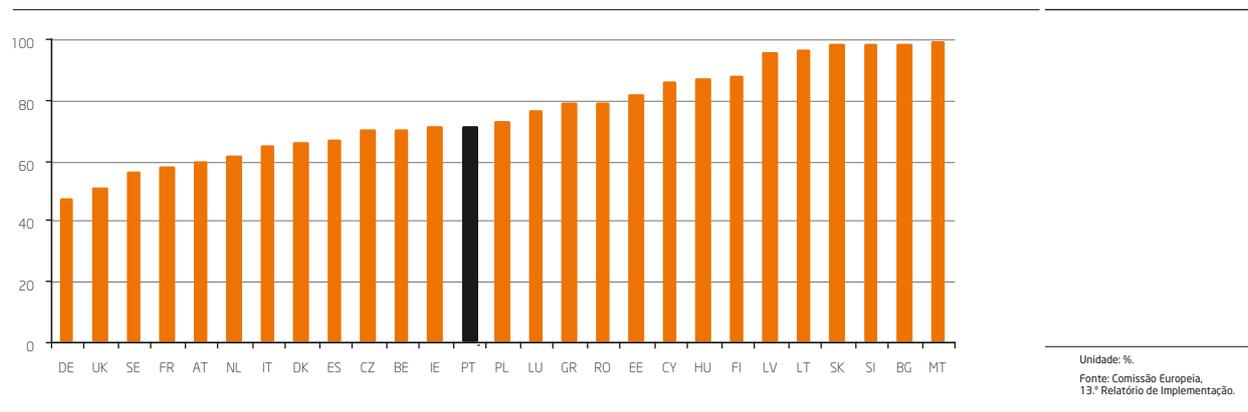
Em relação ao tráfego internacional de saída, em 2007, a quota dos prestadores alternativos foi de cerca de 25,8 por cento dos minutos cursados e 29,7 por cento das chamadas originadas.

No que diz respeito ao tráfego de acesso à Internet, em 2007, a quota dos prestadores alternativos foi de cerca de 8,5 por cento dos minutos cursados e 31 por cento das chamadas originadas. É de salientar que em 2007, os prestadores alternativos aumentaram em cerca de 15 por cento a sua quota de tráfego de acesso à Internet, em termos de chamadas.

Em comparação com a UE, Portugal ocupa uma posição intermédia no que concerne à quota de tráfego do operador histórico.

Quota de tráfego do operador histórico em Dezembro 2006 (minutos)

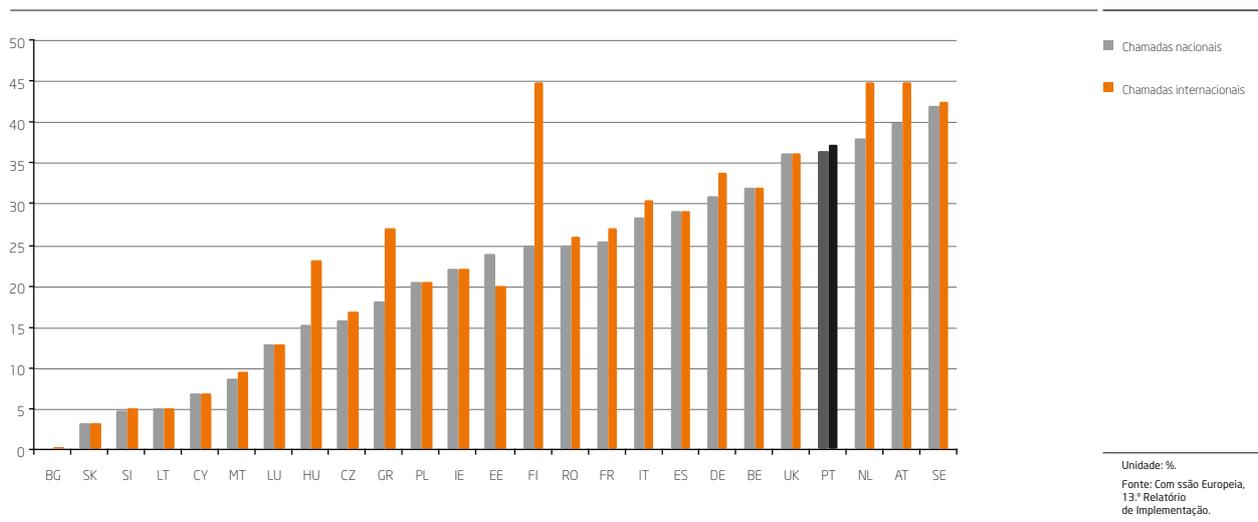
Gráfico 6.



No que diz respeito à proporção de clientes que utilizam prestadores alternativos para fazer chamadas, e em comparação com os restantes países da UE, Portugal encontra-se em 4.º e em 5.º lugar, em termos de chamadas nacionais e internacionais, respectivamente.

Percentagem de subscritores que utiliza prestadores alternativos para fazer chamadas de voz fixa (julho 2007)

Gráfico 7.



Em termos de receitas, a quota do Grupo PT atingiu, em 2007, 77,2 por cento, valor inferior em 2 pontos percentuais ao registado no ano anterior. Esta redução é resultante, nomeadamente, de um aumento progressivo das quotas de receitas

de assinaturas e de instalação dos prestadores alternativos que se situou, em 2007, nos 15 por cento, quando em 2003 era de apenas de 0,3 por cento.

Quotas de receitas do STF do Grupo PT

Tabela 11.

	2003	2004	2005	2006	2007
Receitas totais	89,5	87,7	86,4	79,3	77,2
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	99,7	98,3	96,7	85,9	85,0
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa	82,3	79,6	77,4	72,3	68,8

Unidade: %.
Fonte: ICP-ANACOM.

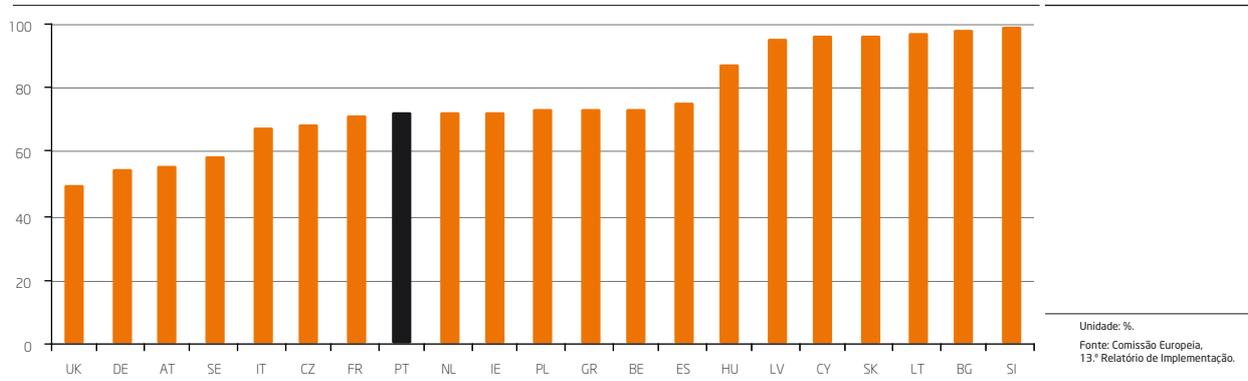
Em termos internacionais, e em Dezembro de 2006, a quota de receitas do operador histórico em Portugal encontrava-se próxima da média das quotas dos operadores históricos dos países da UE considerados, a qual se situava nos 75,8 pontos percentuais.



A evolução das quotas apresentadas no gráfico 8, resulta dos factores explicativos das variáveis subjacentes anteriormente mencionados. No entanto, é relevante citar aqui as motivações dos consumidores no que respeita à mudança de operador.

Quota de receitas do operador histórico em Dezembro 2006 (receitas)

Gráfico 8.



Neste contexto, releva-se que os principais motivos, apontados tanto em 2006 como em 2007, para mudar de operador relacionam-se com o nível de preços do serviço ou com questões de natureza tarifária (ausência de assinatura).

Motivos da mudança de operador fixo

Tabela 12.

	Dez-06	Dez-07
Insatisfação com os preços	48,9	51,7
O novo operador não cobra assinatura	19,0	18,3
Interesse em experimentar novos serviços/produtos	9,9	6,1
O operador anterior não oferecia um pacote c/possibilidade aceder à Internet e TV	5,7	5,3
Insatisfação com a qualidade do serviço	5,6	7,2
O operador anterior não oferecia um pacote com possibilidade de aceder à Internet	2,9	2,6
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste novo operador	2,4	1,3
Outras Respostas	3,3	5,2
Ns/Nr	2,2	2,3
Total	100	100

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2006 e 2007.

E, de facto, os operadores que lançaram ofertas sem assinatura telefónica (nomeadamente, baseadas no GSM, nas redes de distribuição de TV por cabo ou *multiple play*), e os prestadores que anunciam as suas ofertas, nomeadamente de acesso indirecto, como sendo mais baratas do que as ofertas do operador histórico, são os principais responsáveis pela queda de quota de acessos e tráfego do operador histórico (outro factor relevante, neste âmbito, será a diminuição da utilização do serviço na sua forma tradicional).

Por outro lado, estas motivações dos consumidores e as ofertas lançadas pelos operadores alternativos para satisfazer as necessidades delas resultantes justificam igualmente a quota relativa do Grupo PT no que respeita às receitas.

O perfil da utilização do STF

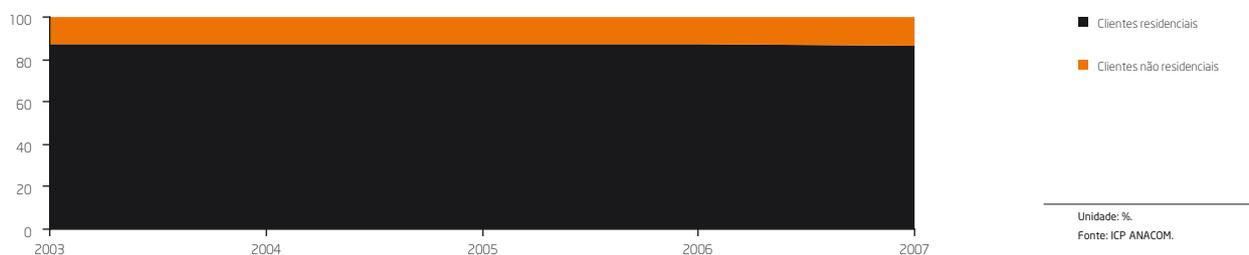
Apresentam-se de seguida as principais características dos utilizadores do STF, as características dos acessos e do tráfego do serviço e os principais motivos declarados pelos não utilizadores para não aderirem ao serviço.

A caracterização do utilizador do STF

Os utilizadores do STF são maioritariamente residenciais. Apenas cerca de 13 por cento dos clientes do STF são não residenciais. Como se pode observar no gráfico 9, estas proporções não têm variado significativamente ao longo do período em análise.

Clientes residenciais e não residenciais

Gráfico 9.



Entre os clientes residenciais, a penetração é muito superior à média no caso dos maiores de 55 anos e no caso dos clientes com formação superior.

Penetração do STF por classe de idade

Tabela 13.

Classe de idade	Dez. 2007
15-24	42,2
25-34	37,0
35-44	47,1
45-54	59,7
55-64	66,0
65-mais	82,8

Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2007.



Os residentes nas Regiões Autónomas aderem ao STF de forma mais intensa do que nas outras regiões do país.

Penetração do STF por NUTII

Tabela 14.

Região	Dez. 2006	Dez. 2007
Norte	56,7	47,1
Centro	61,1	65,1
Lisboa e Vale do Tejo	58,9	48,8
Alentejo	60,1	45,5
Algarve	52,3	51,5
Madeira	71,6	48,9
Açores	81,9	77,2

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2007.

A caracterização da utilização do STF

Apresenta-se de seguida a caracterização do consumo de acessos e chamadas do STF.

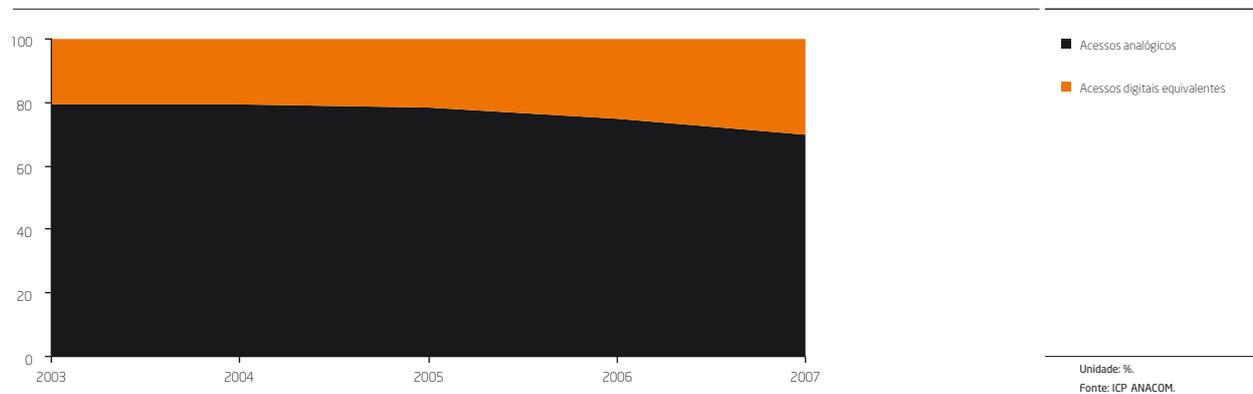
Acessos

A grande maioria dos acessos directos ao STF é constituída por acessos analógicos. No entanto, desde o início do processo de liberalização, o peso dos acessos digitais cresceu de forma significativa. Esta evolução deve-se, sobretudo, às estratégias comerciais dos operadores alternativos que investiram neste tipo de oferta.

A tendência acima descrita acentuou-se em 2005-2006 devido ao crescimento dos acessos suportados nas redes GSM. No final de 2007, a percentagem de acessos digitais equivalentes era de cerca de 30 por cento.

Distribuição dos acessos por tipo de acesso¹¹

Gráfico 10.



¹¹ Inclui acessos instalados a pedido de clientes e postos públicos. Não inclui parque próprio.

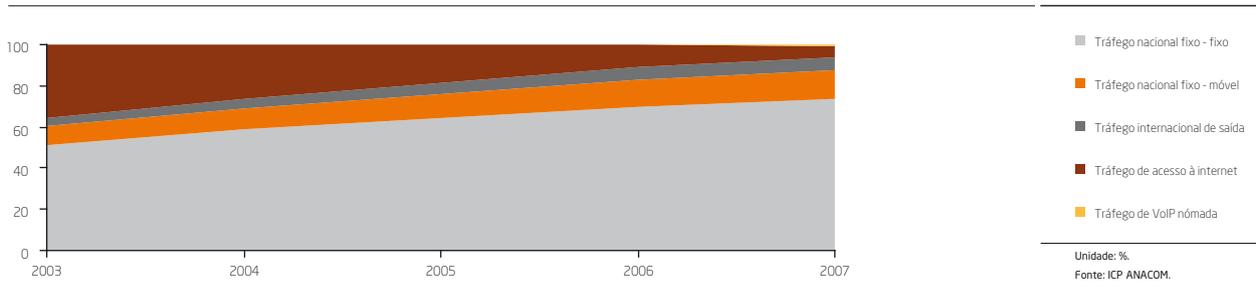
Tráfego

O tráfego comutado cursado na rede fixa é, considerando o número de minutos, maioritariamente constituído por chamadas fixo-fixo (73,6 por cento). Segue-se o tráfego fixo-móvel (13,7 por cento), o tráfego internacional de saída (6,7 por cento), o tráfego de acesso à Internet (4,9 por cento), e por fim o tráfego associado ao serviço VoIP nómada (1,1 por cento).

O peso do tráfego comutado de acesso à Internet (*dial-up*), que, num período inicial, chegou a ser significativo no total do tráfego em virtude da popularização da Internet e da introdução das ofertas de operadores alternativos (*free Internet*), tem sofrido uma queda acelerada devido à migração para ofertas de banda larga. Este facto tem contribuído para o aumento do peso dos restantes destinos de tráfego. O tráfego associado ao serviço VoIP nómada começou a ter expressão durante o ano de 2007.

Distribuição do tráfego por destino (minutos)

Gráfico 11.



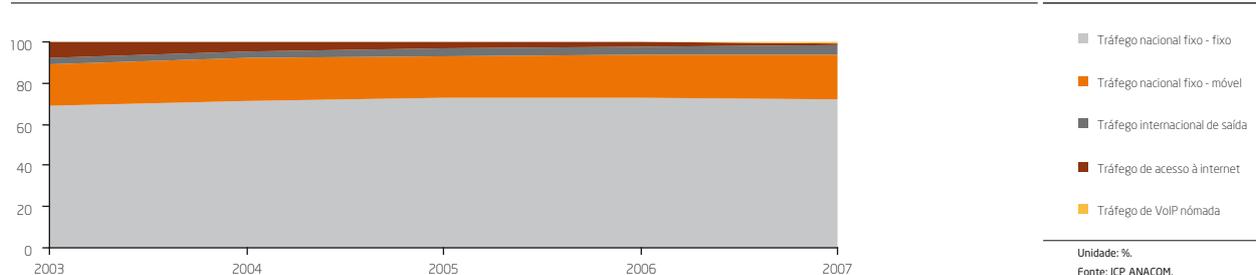
A distribuição descrita altera-se de forma significativa se considerarmos o número de chamadas. Tal é explicado pelo facto do número de minutos das chamadas de acesso à Internet ser muito superior ao número de chamadas (i.e. as chamadas de acesso à Internet têm uma duração muito superior às restantes). Em termos do número de chamadas, o tráfego fixo-fixo representa cerca de 72 por cento do total, enquanto que o tráfego fixo-móvel e as chamadas internacionais são

responsáveis por cerca de um quinto e por 4,6 por cento do tráfego, respectivamente. As chamadas de acesso à Internet representam apenas 1,1 por cento do total das chamadas e as relativas ao serviço VoIP nómada constituem cerca de 0,7 por cento das mesmas.

Também neste caso o fenómeno de migração para o acesso à Internet em banda larga afectou a distribuição do tráfego ao longo do tempo.

Distribuição do tráfego por destino (chamadas)

Gráfico 12.





Tráfego: Duração média das chamadas

As chamadas de voz originadas e terminadas na rede fixa têm uma duração de cerca de 3 minutos e são aproximadamente 1 minuto e 15 segundos mais longas das que as chamadas fixo-móvel. Estas diferenças serão eventualmente explicadas pelas diferenças entre o nível de preços das chamadas em causa.

Por outro lado, as chamadas internacionais atingiram em 2007 uma duração de cerca de 4 minutos e 22 segundos. A crescente duração das chamadas internacionais poderá eventualmente ser explicada, igualmente, por razões tarifárias.

Duração média das chamadas

Tabela 15.

	2003	2004	2005	2006	2007
Tráfego total (voz + Internet + VoIP nómada)	3,79	3,46	3,18	3,04	2,98
Tráfego de voz	2,64	2,66	2,68	2,76	2,85
Tráfego nacional (voz)	2,59	2,60	2,60	2,68	2,77
Tráfego nacional fixo-fixo	2,81	2,83	2,81	2,91	3,03
Tráfego nacional fixo-móvel	1,80	1,79	1,85	1,88	1,90
Tráfego internacional de saída	4,01	4,21	4,42	4,43	4,37
Tráfego de acesso à Internet	17,31	20,44	20,08	17,14	13,65
Tráfego de VoIP nómada	--	-	-	n.d.	4,72

Unidade: minutos.
Fonte: ICP-ANACOM.

Barreiras à adesão ao serviço

De acordo com os dados recolhidos no Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2007¹², e conforme ilustrado na tabela seguinte, o principal motivo para a não adesão ao STF é a utilização de telemóvel.

O motivo: “não precisa, não tem necessidade de comunicar” é indicado, em 2007, por cerca de 20 por cento dos inquiridos.

De facto, assistiu-se nos últimos anos a uma redução do preço destas chamadas e ao lançamento de ofertas opcionais e promocionais específicas dirigidas, por exemplo, às comunidades imigrantes.

A duração média das chamadas de acesso à Internet atingiu um valor de cerca de 13 minutos e 40 segundos em 2007, valor inferior ao registado em 2005 e 2006. Tal situação é expectável uma vez que, à medida que os utilizadores intensivos deste serviço migrem para soluções de banda larga, é natural que a duração média das chamadas se reduza.

A existência de uma assinatura mensal como componente da facturação foi também considerado um factor determinante para a não utilização do telefone fixo.

O facto do serviço ser demasiado dispendioso atingiu cerca de 10% de 2007.

12 O Universo é constituído por indivíduos com mais de 15 anos de idade, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores. A amostra é constituída por 3504 entrevistas, com uma distribuição semi-proporcional por região NUT II. Os lares foram seleccionados aleatoriamente a partir de uma matriz de estratificação que compreendeu a Região (7 Regiões NUT II) e Habitat/Dimensão dos agregados populacionais (5 grupos). O cruzamento destas variáveis garantiu uma distribuição proporcional da amostra por região em relação à população portuguesa em geral. Os resultados foram ponderados, à posteriori, de forma a restituir a cada região o seu verdadeiro peso na distribuição da população portuguesa. As quotas foram definidas com base no Recenseamento Geral da População (2001) do Instituto Nacional de Estatística (INE). No Iar, os respondentes foram seleccionados através do método de quotas, com base numa matriz que cruzou as variáveis Sexo, Idade (3 grupos), Instrução (3 grupos: ensino primário ou menos, mais do que ensino primário e menos do que ensino superior, e mais do que ensino superior – de acordo com a categorização solicitada pelo ICP-ANACOM) e Ocupação (2 grupos). A informação foi recolhida através de entrevista telefónica, para números de telefone da rede fixa e para números de telemóvel, através do sistema de CATI (*Computer Assisted Telephone Interview*). Os trabalhos de campo decorreram entre os dias 1 de Novembro de 2007 e 17 de Dezembro de 2007. Os resultados obtidos para cada um dos quatro serviços considerados (serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, serviço de acesso à Internet e serviço de TV por subscrição) têm um erro máximo de 4 por cento (com um nível de confiança de 95 por cento). O trabalho de campo e o tratamento da informação foi da responsabilidade da empresa GFK Metris.

Motivos para não possuir telefone de rede fixa

Tabela 16.

	Dez. 2007
Utiliza telemóvel	43,6
Prefere não pagar assinatura	19,7
É mais barato fazer as chamadas por outros meios	--
Não precisa	21,4
Outras Respostas	1,0
Casa recente/ arrendada	3,1
Utiliza computador	0,4
Demasiado dispendioso	9,9
Ns/Nr	0,8
Total	100

Unidade: %.

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2007.

Base: Inquiridos sem rede fixa.

De referir que as motivações apresentadas pelos consumidores portugueses para não aderirem ao STF são muito semelhantes àquelas citadas pelos seus congéneres europeus.

De acordo com a CE¹³, a razão mais citada para não possuir rede fixa é o facto de pelo menos uma pessoa na família possuir telefone móvel.

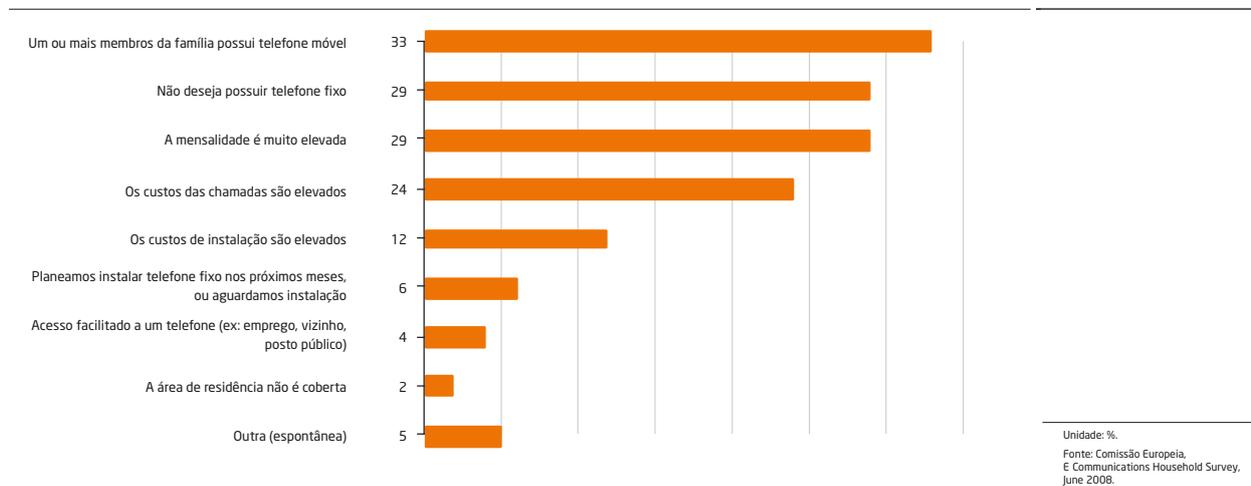
Releva-se que as barreiras de natureza tarifária à adesão ao serviço são aparentemente mais reduzidas em Portugal do

que na UE, onde estas são, em conjunto, maioritárias. Por outro lado, a influência do STM é muito mais marcada em Portugal.

Os custos associados a uma linha de telefone fixa são também apontados como razão para não possuir telefone fixo. Um em cada três lares sem posse de telefone fixo indica que o valor da assinatura é demasiado alto. Um em cada quatro considera elevado o preço das chamadas e 12 por cento dos inquiridos referem não poder suportar o custo de instalação.

Razões para não possuir telefone fixo na UE

Gráfico 13.





A evolução do STF em 2007

Apresenta-se, de seguida, um conjunto de elementos sobre a evolução do STF em 2007: disponibilidade do serviço, penetração, intensidade de utilização do serviço, evolução das quotas de acessos, tráfego e receitas, evolução de preços e percepção da qualidade.

Disponibilidade do serviço e penetração

Como se pode observar no gráfico seguinte, a rede telefónica pública fixa explorada pelo operador histórico encontra-se disponível em todo o território continental. Nas regiões autónomas verifica-se também uma forte implantação da rede fixa, existindo centrais e concentradores telefónicos em todas as ilhas do território.

O gráfico ilustra também a distribuição de *Main Distribution Frames* (MDF) com lacetes locais desagregados, que se concentram nos dois principais agregados urbanos de Portugal Continental.

A desagregação do lacete local tem permitido o aparecimento de ofertas em pacote dos prestadores alternativos.

É ainda possível aceder ao serviço através das redes móveis e das redes dos operadores de distribuição de TV por cabo que prestam o STF sobre as referidas redes.

No que diz respeito aos serviços telefónicos acessíveis ao público num local fixo, é possível beneficiar dos serviços dos operadores alternativos em todo o território nacional através do acesso indirecto e, desde de 2006, das ofertas VoIP (no caso dos utilizadores que disponham de acesso à Internet em banda larga).

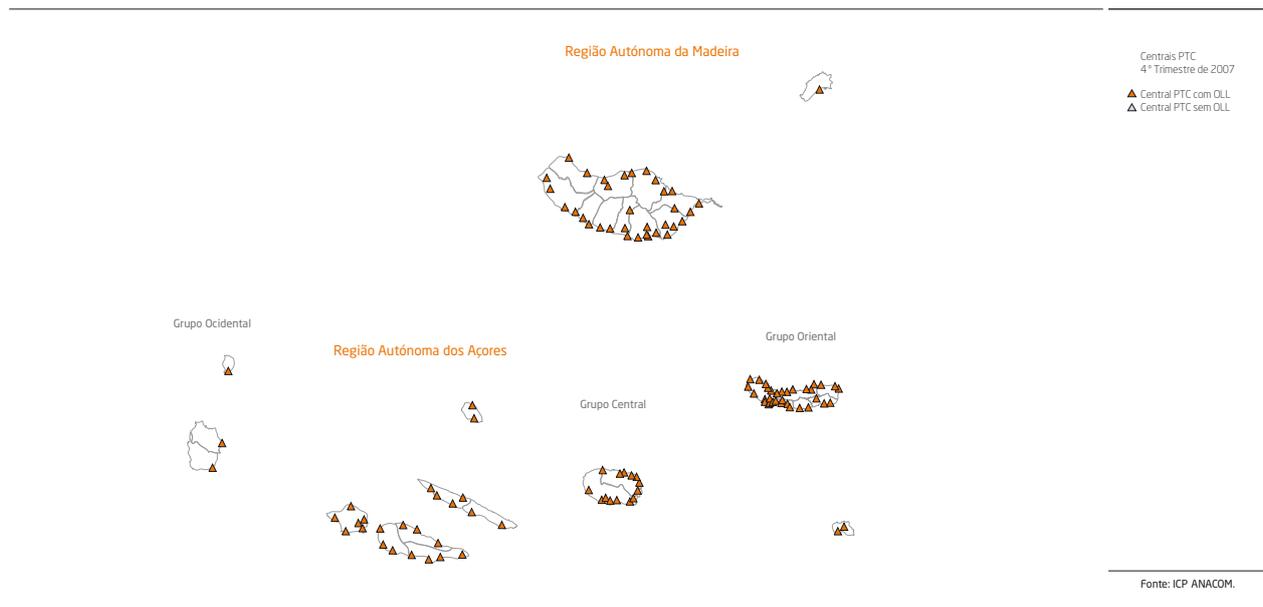
Distribuição das centrais da PT e centrais da PT com lacetes locais desagregados (Portugal Continental)**Gráfico 14.**



Distribuição das centrais da PT e centrais da PT com lacetes locais desagregados

(Regiões Autónomas da Madeira e Açores)

Gráfico 15.

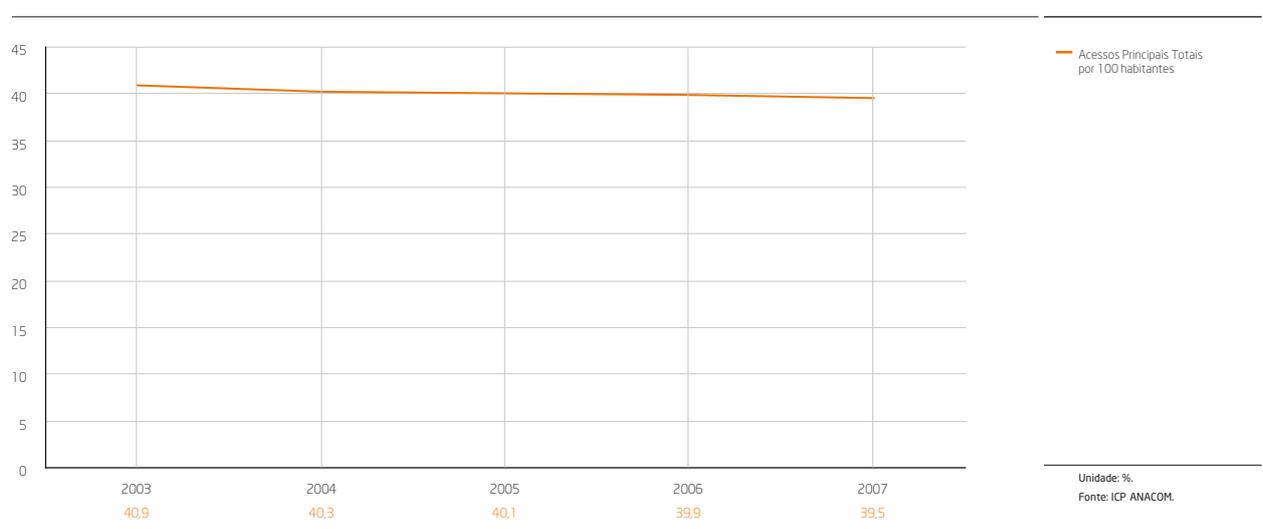


Apesar do serviço se encontrar disponível de uma forma generalizada em todo o país, entre 2003 e 2007 registou-se

uma queda da taxa de penetração que poderá estar associada a alguns dos factores referidos na página 26.

Evolução da penetração telefónica

Gráfico 16.

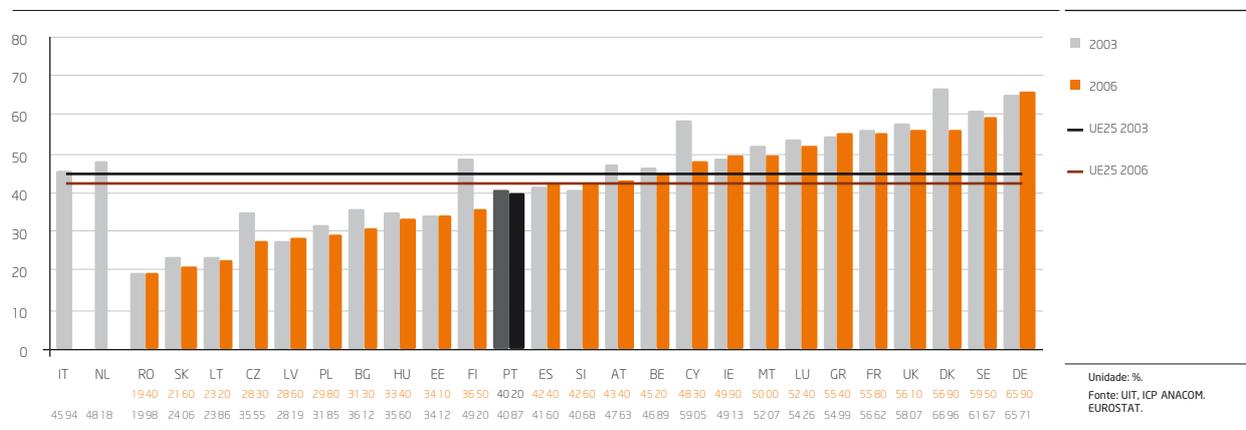


A penetração telefónica em Portugal (40 acessos por 100 habitantes) era em 2006 inferior à média europeia (42, em 2006). De referir que na UE também se verificou uma queda

na penetração deste serviço: -2,6 pontos percentuais entre 2003 e 2006, redução superior à registada nesse mesmo período em Portugal (0,7 pontos percentuais).

Comparação internacional das taxas de penetração de acessos (n.º de acessos por 100 habitantes)

Gráfico 17.



Número de utilizadores do serviço

Em 2007 registou-se uma diminuição de 0,9 por cento no número de clientes de acesso directo, relativamente a 2006. Os clientes de acesso indirecto, por seu lado, diminuiram 31,9 por cento, no caso da pré-selecção, e 39,68 por cento no caso da selecção chamada-a-chamada.

Os clientes do serviço de VoIP nómada apresentaram um crescimento bastante elevado. No entanto, esta modalidade do STF representa ainda uma percentagem ínfima do número de clientes.

Número de clientes do STF

Tabela 17.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Clientes de acesso directo	3.245.313	3.214.771	-0,9%	0,6%	2,3%
Pré-selecção	429.935	292.780	-31,9%	-4,7%	-17,6%
Seleccção chamada-a-chamada	68.657	41.469	-39,6%	-5,3%	-19,5%
VoIP Nómada	3.426	76.290	2.126,8%		

Unidade: 1 cliente, %.
Fonte: ICP-ANACOM.

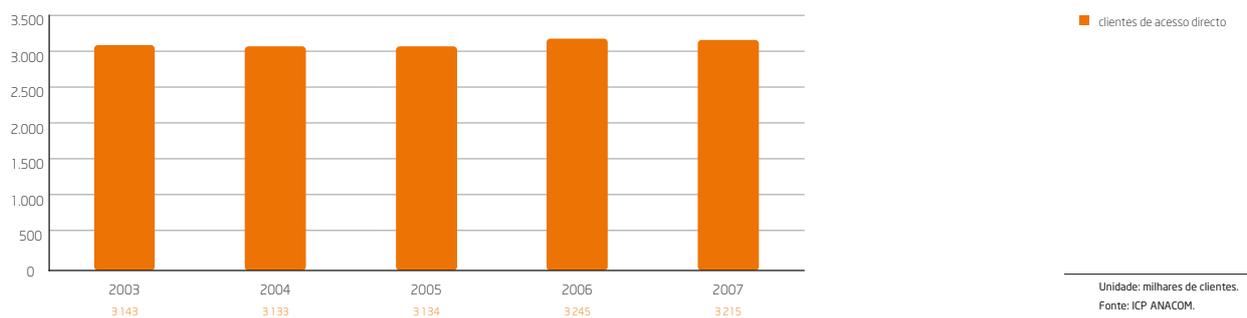
* Inclui clientes de acesso directo com orla activada.

Em 2007 verificou-se uma redução do número de clientes de acesso directo relativamente ao observado em 2006. No entanto, o valor registado em 2007 é ainda superior ao verificado em 2003. No período considerado os clientes de acesso directo mantiveram-se acima dos 3,2 milhões.



Evolução do número de clientes de acesso directo

Gráfico 18.



Por outro lado, os clientes de acesso indirecto, depois de um significativo aumento nos dois primeiros anos após a liberalização - momento em que esta forma de acesso foi a forma privilegiada pelos novos prestadores para entrarem nestes mercados - sofreram uma redução significativa entre 2001 a 2003. Esta evolução terá sido explicada pela aposta dos novos prestadores noutros modelos de negócio com melhores perspectivas de rentabilidade (por exemplo, as ofertas em pacote baseadas no acesso directo, nomeadamente oferecidas com base na ORALL).

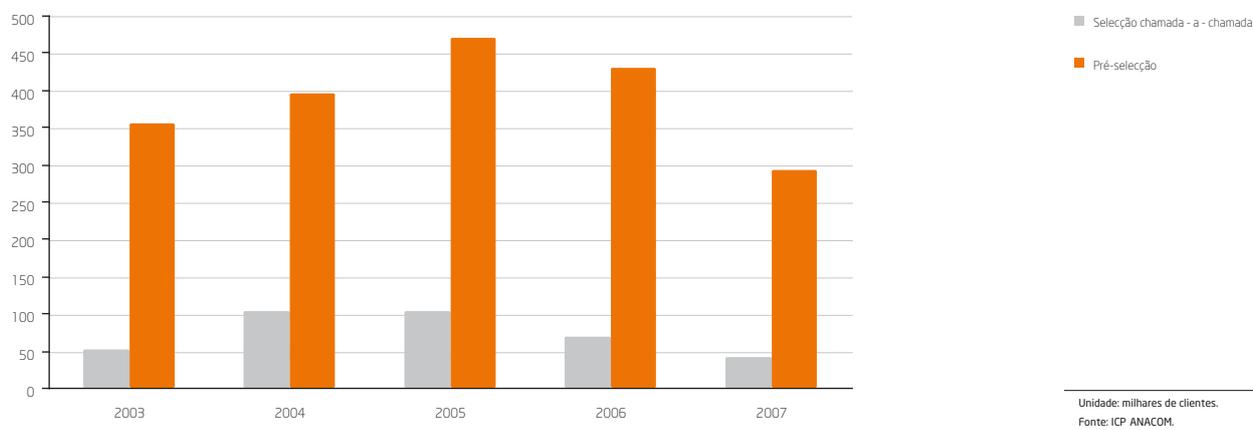
No final de 2003, entrou nestes mercados um novo prestador que dinamizou a oferta de acesso indirecto. Desde esse

momento, o número de clientes sofreu um aumento significativo.

Em 2006, verificou-se uma inversão da tendência anteriormente descrita e em 2007 a tendência de redução do número de clientes de acesso indirecto acentuou-se. Estas variações são justificadas pelo crescimento das ofertas dos operadores alternativos na modalidade de acesso directo. O desenvolvimento da ORLA (no caso da selecção chamada-a-chamada), e os novos planos de preços opcionais lançados pelo operador histórico poderão eventualmente ter afectado esta evolução.

Evolução do número de clientes de acesso indirecto

Gráfico 19.



Neste contexto é de referir que, no final do 4.º trimestre de 2007, mais de 140 mil clientes beneficiavam da ORLA. Um único operador alternativo é responsável por mais de 89 por cento dos clientes com ORLA activada.

Nível de utilização do serviço

Apresenta-se, de seguida, a evolução do nível de utilização do serviço no que diz respeito aos acessos, ao tráfego e à receita.

Número de acessos equivalentes instalados

Tabela 18.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) média anual 2003/2007	Var. (%) acumulada 2003/2007
Acessos principais totais*	4.233.954	4.190.997	-1,0	-0,5	-2,1
Acessos instalados a pedido de clientes	4.128.011	4.085.881	-1,0	-0,7	-2,7
Acessos analógicos	3.089.974	2.879.923	-6,8	-3,6	-13,6
Acessos digitais equivalentes	1.038.037	1.205.958	16,2	8,7	39,8
Postos públicos	43.233	41.498	-4,0	0,0	-0,1

Unidade: 1 acesso, %.

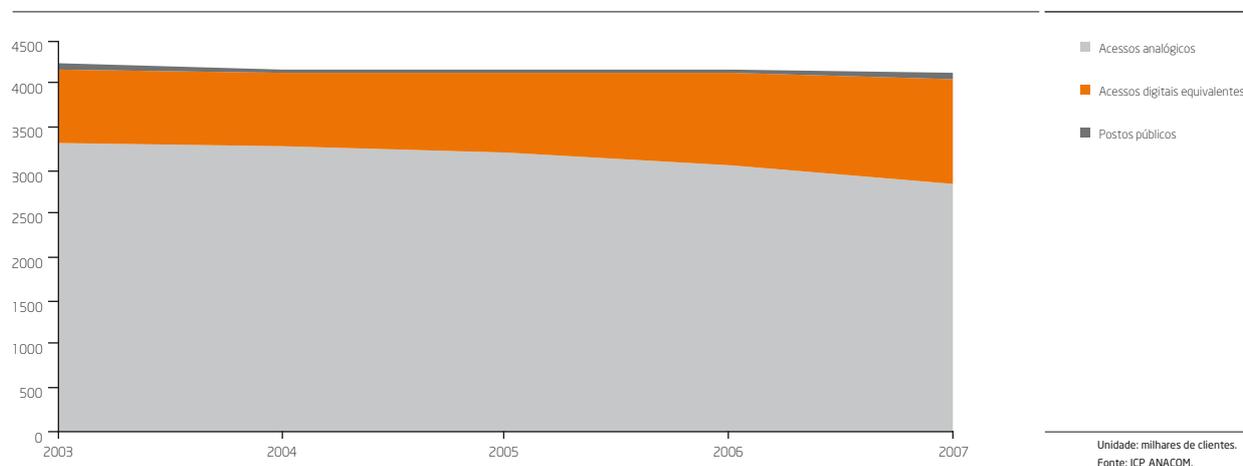
Fonte: ICP-ANACOM.

* Inclui acessos instalados a pedido de clientes, parque próprio e postos públicos.

Regista-se desde 2001 uma tendência de redução do número de acessos instalados a pedido de clientes (-2,7 por cento entre o final de 2003 e 2007), que poderá estar associada a alguns dos factores referidos na página 26.

Evolução do número de acessos

Gráfico 20.



Acessos

No final de 2007 estavam instalados cerca de 4,2 milhões de acessos principais, valor 1 por cento inferior ao observado no final do ano anterior. Destaca-se o aumento de 16,2 por cento no número de acessos digitais. Este aumento do número de acessos digitais resultou, em grande parte, da instalação, durante o ano em análise, de 154 mil novos acessos suportados na tecnologia GSM. Este aumento atenuou a quebra observada nos acessos analógicos (-6,8 por cento) e no número de postos públicos instalados (-4 por cento).



O investimento realizado ao nível da rede local pelos operadores alternativos não foi suficiente para inverter a tendência descrita. Os novos prestadores decidiram maioritariamente entrar no mercado utilizando para o efeito as ofertas reguladas de acesso indirecto ou de desagregação do lacete local. A excepção foi a Cabovisão que, apostando desde relativamente cedo numa estratégia *multiple play* suportada na sua rede de distribuição de TV por cabo, se tornou até recentemente no segundo maior prestador do serviço de acesso à rede telefónica fixa.

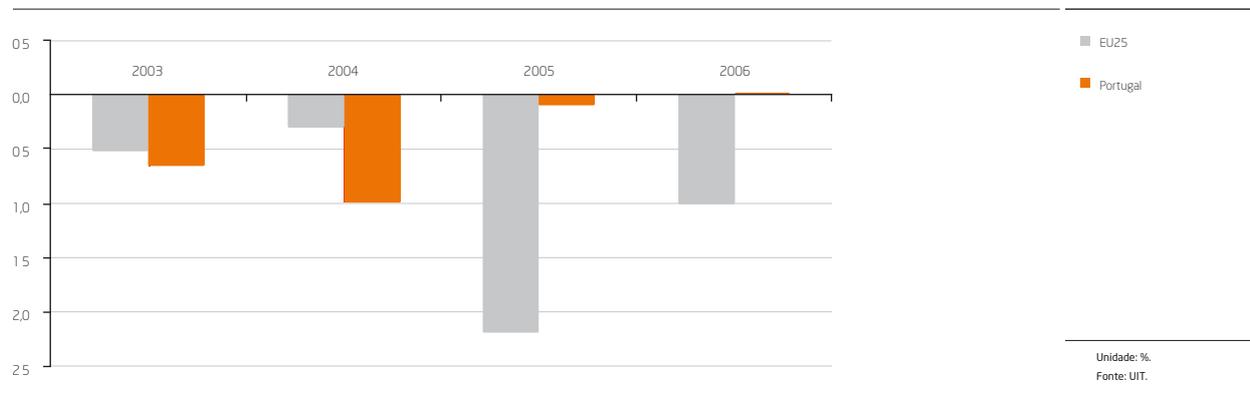
O progressivo aumento dos acessos digitais é explicado, primeiro, pelo lançamento de ofertas de acessos digitais

tradicionais, dirigidas sobretudo a segmentos empresariais e, actualmente, pelas ofertas baseadas em GSM acima mencionadas.

A redução do número de acessos em Portugal foi, até 2004, mais pronunciada que nos restantes países da UE. No entanto, em 2005, já por efeito das ofertas baseadas em GSM, a redução do número de acessos verificada em Portugal foi bastante inferior à registada na Europa. Também por esse efeito, em 2006, registou-se um ligeiro aumento de 0,01 por cento no número de acessos principais, em Portugal.

Evolução do número de acessos na UE e em Portugal

Gráfico 21.



Tráfego

O ano de 2007 caracterizou-se por uma queda generalizada do tráfego originado na rede fixa, com excepção do tráfego internacional de saída e do tráfego associado ao serviço VoIP nómada. A quebra mais acentuada registou-se no tráfego de acesso à Internet (-58 por cento dos minutos e -48 por cento

das chamadas), e foi provocado pela expansão do acesso à Internet através de banda larga. O tráfego de voz diminuiu cerca de 5 por cento no ano de 2007, a nível de chamadas, em linha com a média dos últimos anos.

Tráfego originado na rede fixa (minutos)

Tabela 19.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2003/2007	Var. (%) Acumulada 2003/2007
Tráfego total (voz + Internet+VoIP)	9.050	8.434	-6,8	-12,0	-40,0
Tráfego de voz	8.050	7.926	-1,5	-3,1	-11,9
Tráfego nacional (voz)	7.500	7.360	-1,9	-3,6	-13,5
Tráfego nacional fixo-fixo	6.345	6.207	-2,2	-3,7	-13,9
Tráfego nacional fixo-móvel	1.155	1.153	-0,2	-3,0	-11,4
Tráfego internacional de saída	550	566	2,9	3,9	16,7
Tráfego de acesso à Internet	997	415	-58,4	-46,5	-91,8
Tráfego VoIP nómada	3	93	2.635,3		

Unidade: milhões de minutos, %.
Fonte: ICP-ANACOM.

Tráfego originado na rede fixa (chamadas)

Tabela 20.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2003/2007	Var. (%) Acumulada 2003/2007
Tráfego total (voz + Internet+VoIP)	2.980	2.834	-4,9	-6,5	-23,5
Tráfego de voz	2.920	2.784	-4,7	-5,0	-18,4
Tráfego nacional (voz)	2.796	2.655	-5,0	-5,2	-19,3
Tráfego nacional fixo-fixo	2.181	2.047	-6,1	-5,5	-20,2
Tráfego nacional fixo-móvel	615	608	-1,1	-4,3	-16,1
Tráfego internacional de saída	124	129	4,0	1,6	6,6
Tráfego de acesso à Internet	58	30	-48,3	-43,4	-89,7
Tráfego VoIP nómada	1	20	1.328,6		

Unidade: milhões de chamadas, %.
Fonte: ICP-ANACOM.

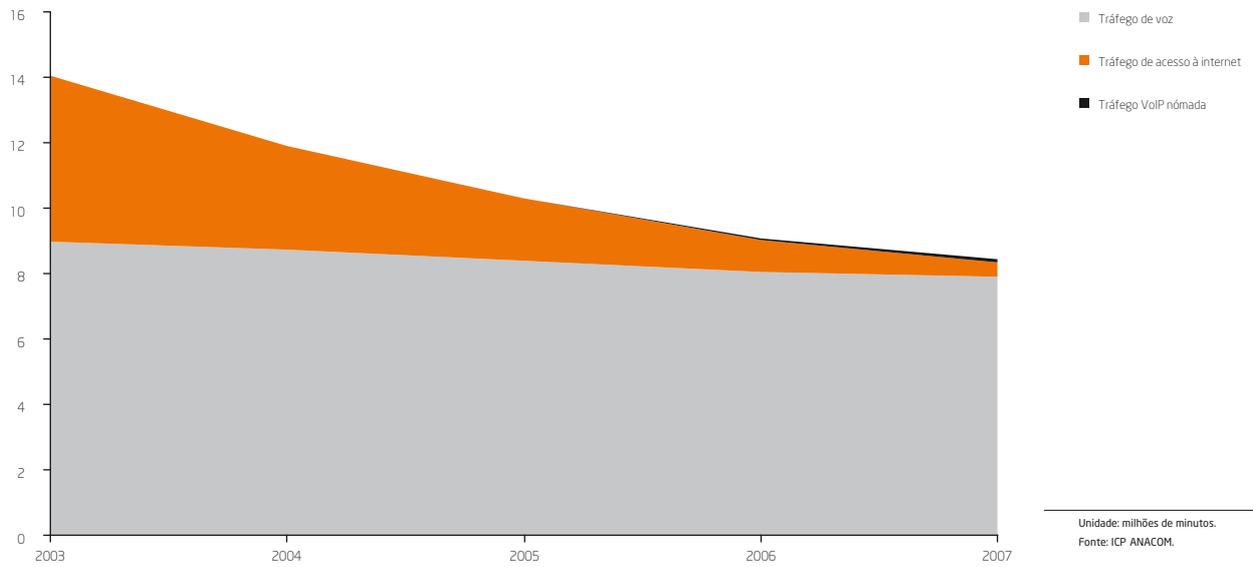
O tráfego de voz tem vindo a decrescer desde o ano 2000. Em termos acumulados, o volume de minutos decresceu 12 por cento e o volume de chamadas diminuiu cerca de 18 por cento, entre 2003 e 2007. De referir que a queda do tráfego é mais intensa do que a queda dos acessos e dos clientes directos.

O tráfego associado ao serviço VoIP nómada tem apresentado crescimentos muito elevados em virtude de se encontrar numa fase inicial do seu ciclo de vida.



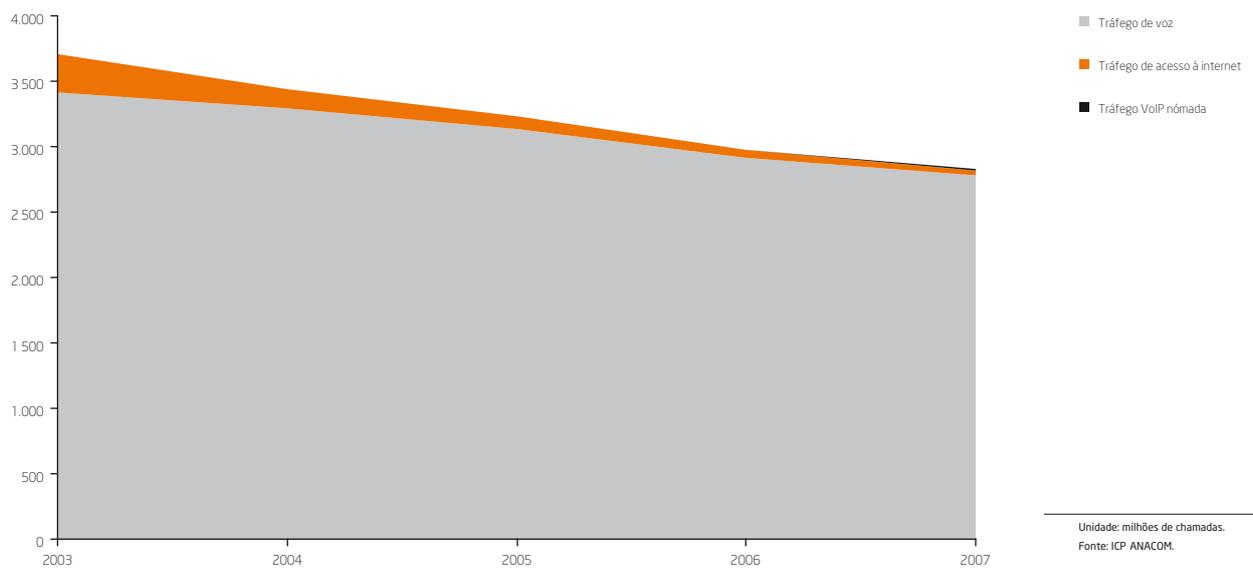
Tráfego originado na rede fixa (minutos)

Gráfico 22.



Tráfego originado na rede fixa (chamadas)

Gráfico 23.

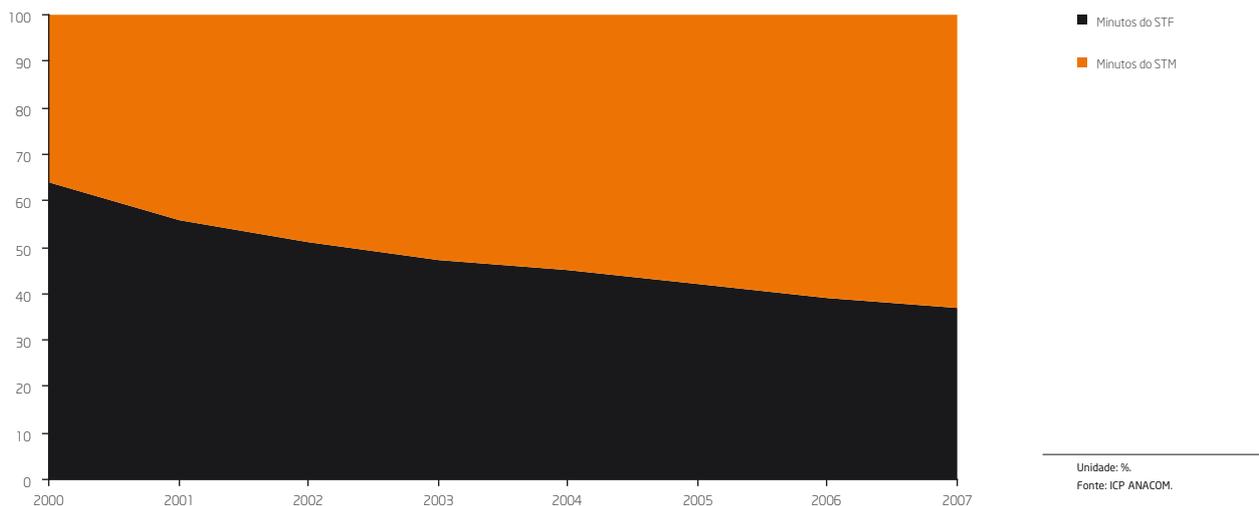


Esta tendência de redução do tráfego estará associada ao fenómeno designado por substituição fixo-móvel, já anteriormente mencionado. Este factor resulta numa intensificação do tráfego de voz sobre as redes móveis, em detrimento da rede fixa. O tráfego móvel representa já cerca de 63 por cento do total de tráfego de voz, mais 27 pontos percentuais do que no ano 2000.

No que diz respeito ao número de chamadas internacionais originadas na rede fixa, este registou um aumento de 4 por cento em 2007, reflectindo a importância da rede fixa para a realização deste tipo de chamadas por parte dos consumidores.

Distribuição do tráfego de voz originado nas redes fixas e móveis

Gráfico 24.



Tráfego de acesso indirecto

Em 2007 registou-se uma redução do tráfego de acesso indirecto (-15,8 por cento das chamadas e -20,6 por cento dos minutos).

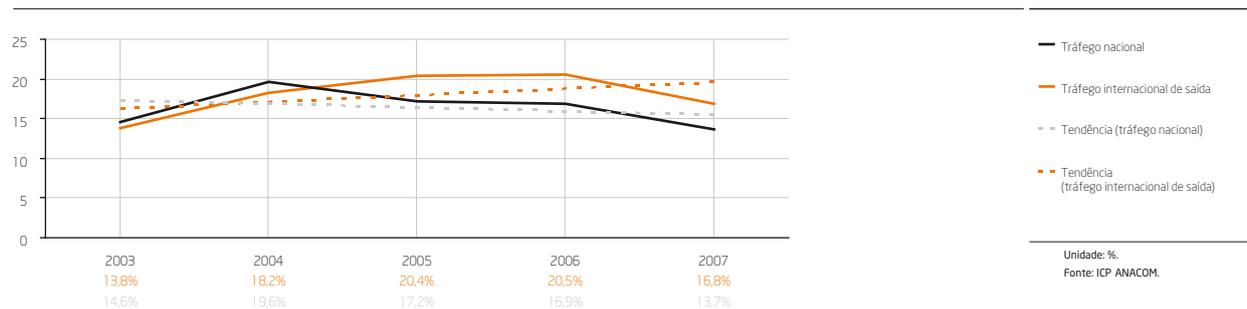
A descida generalizada do tráfego de acesso indirecto é contemporânea da redução do número de clientes destas ofertas, da procura de novos modelos de negócios e de enfoque

estratégico por parte de alguns dos principais operadores alternativos e da aposta do operador histórico em tarifários opcionais.

O tráfego de acesso indirecto representa cerca de 16 por cento do total do tráfego.



Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (minutos)
Gráfico 25.

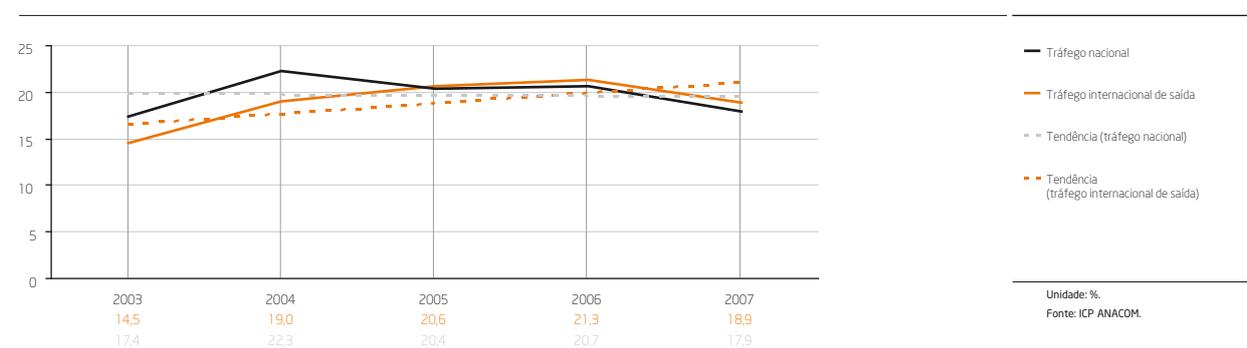


Quanto ao tráfego internacional de saída de acesso indirecto, em 2007, este tipo de tráfego representou cerca de 13,7 por cento do total de minutos de conversação e 17,9 por cento do total de chamadas. O acesso indirecto assumiu-se como uma alternativa importante ao acesso directo no período imediatamente posterior à liberalização do serviço.

No entanto, entre 2002 e 2003 o tráfego internacional de acesso indirecto diminuiu devido aos desinvestimentos dos prestadores alternativos neste segmento.

Em 2004, com o aparecimento de um novo prestador com ofertas bastante agressivas, voltou a verificar-se um aumento de utilização deste meio de acesso. Contudo, desde 2005 e até à actualidade, este tipo de tráfego apresenta uma tendência decrescente.

Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (chamadas)
Gráfico 26.



Tráfego médio por cliente

O tráfego médio por cliente de acesso directo decresceu consideravelmente desde os primeiros anos da liberalização do sector. Este processo é impulsionado, em grande parte, pela diminuição do tráfego de *dial-up* e pela diminuição do tráfego de voz para números fixos.

Tráfego mensal por cliente de acesso directo (minutos)

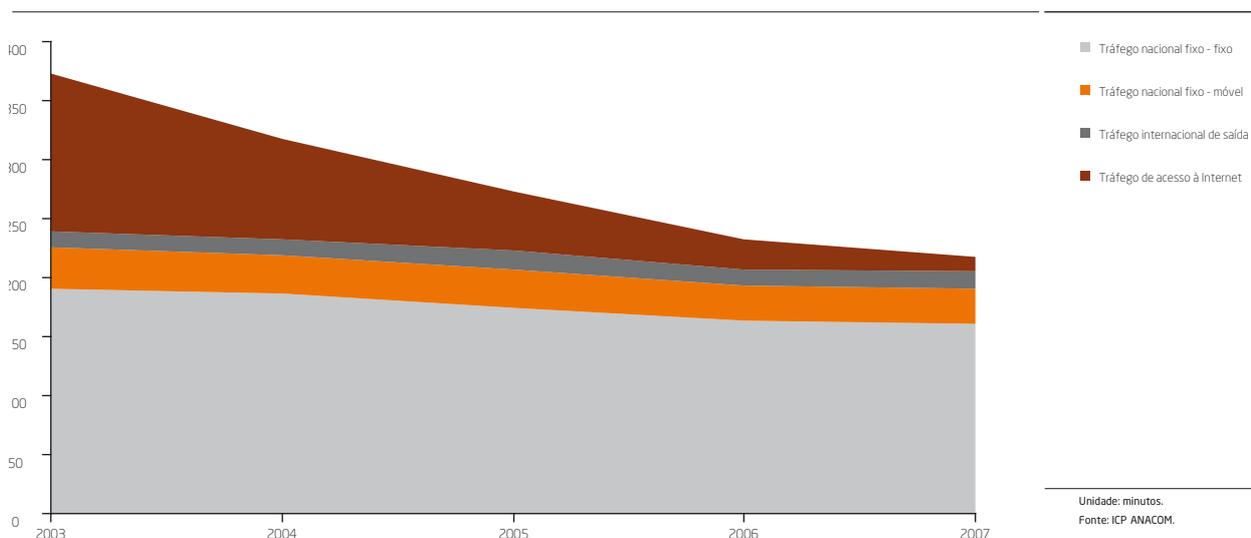
Tabela 21.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2001/2006	Var. (%) Acumulada 2001/2006
Tráfego total (voz + Internet)	232	216	-6,9	-12,7	-41,9
Tráfego de voz	207	205	-1,0	-3,7	-13,9
Tráfego nacional (voz)	193	191	-1,0	-4,1	-15,5
Tráfego nacional fixo-fixo	163	161	-1,2	-4,2	-15,7
Tráfego nacional fixo-móvel	30	30	0,0	-3,8	-14,3
Tráfego internacional de saída	14	15	7,1	3,6	15,4
Tráfego de acesso à Internet	26	11	-57,7	-46,5	-91,8

Unidade: minutos, %.
Fonte: ICP-ANACOM.

Evolução do tráfego mensal por cliente (minutos)

Gráfico 27.





Receitas

A quebra acentuada do tráfego, a descida dos preços e a diminuição do número de clientes são os factores responsáveis pela tendência de queda das receitas do STF.

Em 2007, as receitas totais desceram cerca de 14 por cento, tendo as receitas de tráfego, por um lado, e de instalação e assinatura, por outro, diminuído 15 por cento e 13,5 por cento, respectivamente.

Receitas do STF

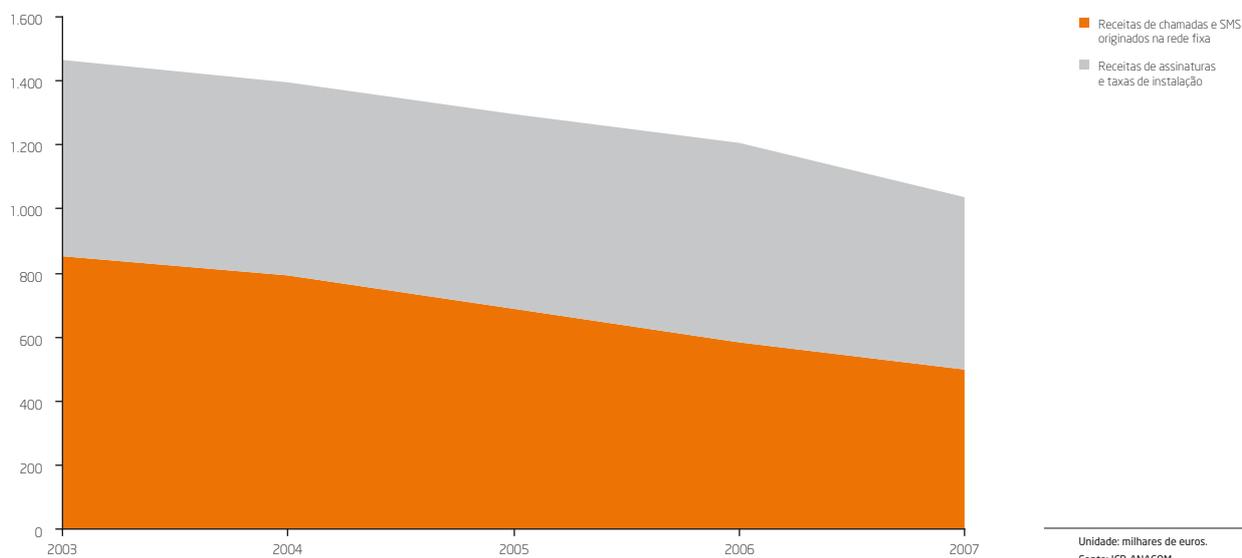
Tabela 22.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2003/2007	Var. (%) Acumulada 2003/2007
Receitas totais ¹⁴	1.208.261	1.036.429	-14,2	-8,3	-29,2
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	623.585	539.667	-13,5	-3,1	-11,8
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa ¹⁵	584.676	497.762	-15,0	-12,6	-41,8

Unidade: milhares de euros, %.
Fonte: ICP-ANACOM.

Evolução das receitas do STF

Gráfico 28.



¹⁴ Não inclui receitas associadas a cartões virtuais de chamadas.

¹⁵ Inclui receitas provenientes de tráfego de comunicações locais, regionais e nacionais, chamadas fixo-móvel (originadas na rede fixa), tráfego internacional de saída originado na rede fixa, postos públicos e SMS originados na rede fixa.

Durante o período em análise as receitas totais relativas ao serviço telefónico fixo apresentam uma tendência decrescente, correspondendo uma redução de 14,2 por cento face a 2006 e de 29,2 por cento relativamente a 2003 - variação acumulada.

Verifica-se uma redução progressiva das receitas associadas a assinaturas e taxas de instalação, excepção feita a 2006. Em 2007, assistiu-se a uma redução de 13,5 por cento neste tipo de receita.

No que diz respeito às receitas relativas a chamadas e SMS originados na rede fixa, estas apresentam igualmente uma tendência decrescente, tendo-se reduzido 15 por cento em 2007 face a 2006.

Nível de preços do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução de preços do operador histórico e uma comparação internacional dos preços do STF em 2007.

Evolução do índice de preços do operador histórico

Em 2007, e em termos médios anuais, os preços das chamadas locais reduziram-se 8,6 por cento, os preços das chamadas regionais diminuíram também 8,6 por cento e o preço das chamadas nacionais decresceu 8,3 por cento. Verificou-se ainda uma estabilização dos preços da assinatura mensal e da instalação.

Em comparação com 2003, o cabaz de preços do operador histórico diminuiu cerca de 6 por cento em termos nominais. Refira-se, igualmente, que uma chamada regional ou nacional custou em termos nominais, em 2007, quase metade do que custava em 2003.

Índice de preços nominais do operador histórico

Tabela 23.

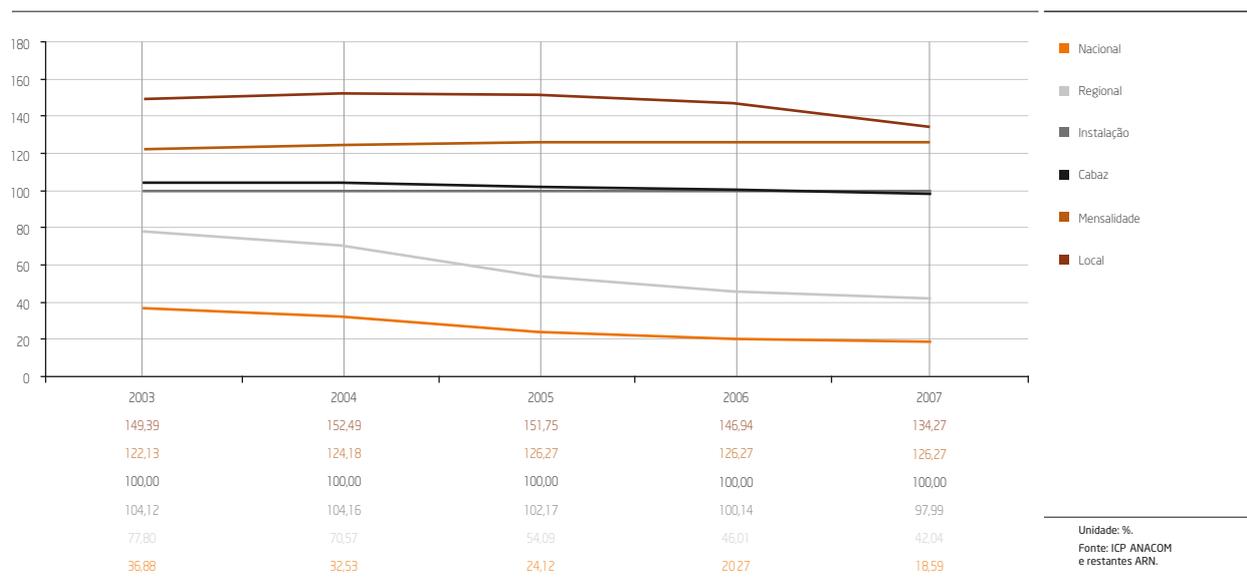
	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2003/2007	Var. (%) Acumulada 2003/2007
Instalação	100,0	100,0	0,0	0,0	0,0
Mensalidade	126,3	126,3	0,0	0,8	3,4
Local	146,9	134,3	-8,6	-2,6	-10,1
Regional	46,0	42,0	-8,6	-14,3	-46,0
Nacional	20,3	18,6	-8,3	-15,7	-49,6
Cabaz	100,1	98,0	-2,2	-1,5	-5,9

Unidade: %.
Fonte: ICP-ANACOM.
Nota: 1998=100.



Evolução dos preços do STF - preços nominais

Gráfico 29.



Em termos reais, ocorreu uma descida generalizada dos preços das chamadas para os vários destinos de tráfego desde 2003. Com efeito, o cabaz de preços do operador histórico registou um decréscimo de 15 por cento em termos reais

entre 2003 e 2007. No que respeita à mensalidade e instalação do serviço registou-se, no mesmo período, uma redução real de 9,7 e 6,6 por cento, respectivamente.

Índice de preços reais do operador histórico

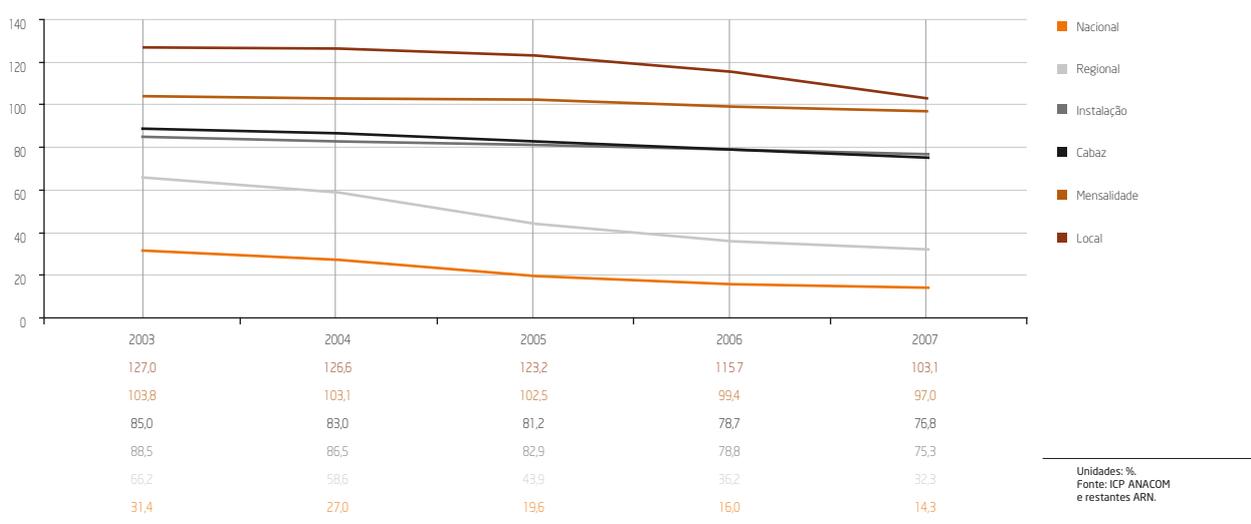
Tabela 24.

	2006	2007	Var. (%) 2006/2007	Var. (%) Média anual 2003/2007	Var. (%) Acumulada 2003/2007
Instalação	78,7	76,8	-2,4	-2,5	-9,7
Mensalidade	99,4	97,0	-2,4	-1,7	-6,6
Local	115,7	103,1	-10,8	-5,1	-18,8
Regional	36,2	32,3	-10,8	-16,4	-51,2
Nacional	16,0	14,3	-10,5	-17,9	-54,5
Cabaz	78,8	75,3	-4,5	-4,0	-15,0

Unidade: %.
Fonte: ICP-ANACOM.
Nota: 1998 = 100.

Evolução dos preços do STF - preços reais

Gráfico 30.



Comparações internacionais de preços do STF

Apresentam-se de seguida comparações internacionais de preços do STF¹⁶. No que diz respeito à factura média anual (cabaz), verifica-se que os preços suportados pelos clientes residenciais do STF em Portugal são inferiores à média dos preços praticados nos países em análise, em qualquer dos perfis de consumo considerados, ao contrário do que até recentemente.

Esta alteração na posição relativa de Portugal nestes *rankings* resulta do facto de terem sido considerados novos planos tarifários lançados pelo operador histórico português e de terem ocorrido aumentos de preços noutros países.

Comparações internacionais de preços do STF - Segmento Residencial

Tabela 25.

	Mai. 2007	Nov. 2007
Baixo Consumo		
Desvio em relação à média	2,3%	-1,7%
Ranking	13	9
Médio Consumo		
Desvio em relação à média	3,0%	-8,0%
Ranking	13	4
Alto Consumo		
Desvio em relação à média	9,3%	-7,1%
Ranking	15	6

Unidade: %
Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM.

¹⁶ Foram considerados os perfis de utilização/cabazes da OCDE. Os valores são apresentados em euros e correspondem a facturas anuais, líquidas de IVA e utilizaram-se taxas de câmbio de mercado para converter os preços em Euros (i.e. não foram utilizadas paridades de poder de compra). Os valores das taxas de câmbio são recolhidos pela OCDE. Os valores apresentados para o segmento residencial excluem descontos e promoções, enquanto que no caso do segmento empresarial estes foram incluídos. A média é calculada com os resultados dos 19 países da UE considerados pela OCDE.



Apesar de, globalmente, a factura média anual do consumidor residencial em Portugal se encontrar abaixo da média dos países considerados, existem determinados componentes do cabaz que se encontram acima da média. É o caso das chamadas fixo-móvel e internacionais. No caso do cabaz de baixo consumo, o efeito destas chamadas relativamente mais caras é mais que contrabalançado pelo valor relativamente mais reduzido da instalação/assinatura e das chamadas nacionais.

De referir que, para os segmentos de médio e alto consumo a Teligen seleccionou uma opção tarifária com assinatura e chamadas grátis. Desta forma, a Instalação e assinatura são relativamente mais caras do que a média. No entanto, as chamadas nacionais gratuitas mais que compensam este efeito e, ainda, o efeito das chamadas fixo-móvel e internacionais relativamente mais caras.

Comparação internacional de preços do STF (II)

Tabela 26.

	Baixo Consumo	Médio Consumo	Alto Consumo
Instalação e assinatura			
Despesa anual com instalação e assinatura	166,3 €	240,7 €	240,7 €
Desvio em relação à média	-3,0%	24,3%	8,5%
Ranking UE19	7	16	14
Chamadas nacionais			
Despesa anual com chamadas nacionais	48,5 €	0 €	0 €
Desvio em relação à média	-18,9%		
Ranking UE19	4		
Chamadas fixo-móvel			
Despesa anual com chamadas fixo-móvel	37,6 €	90,8 €	244,3 €
Desvio em relação à média	7,5%	8,8%	8,9%
Ranking UE19	13	13	13
Chamadas internacionais			
Despesa anual com chamadas internacionais	37,6 €	30,1 €	120,2 €
Desvio em relação à média	31,5%	36,0%	38,0%
Ranking UE19	16	16	16

Unidade: euros, %.
Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM.

Quanto ao segmento empresarial, no segmento *Small Office, Home Office (SOHO)*, os preços praticados em Portugal encontram-se alinhados com a média da UE.

No segmento das Pequenas e Médias Empresas (PME), os resultados são mais desfavoráveis. Neste caso, os preços praticados em Portugal ocupam o 15.º lugar do *ranking*, encontrando-se a factura média destes clientes 13,5 por cento acima da média dos restantes países em análise.

Comparações internacionais de preços do STF - Segmento Empresarial

Tabela 27.

	Mai. 2007	Nov. 2007
SOHO		
Desvio em relação à média	-0,6%	2%
Ranking	11	12
PME		
Desvio em relação à média	12,8%	13,5%
Ranking	15	15

Unidade: %.
Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM.

No segmento empresarial, os preços praticados em Portugal apresentam-se abaixo da média europeia nas componentes de instalação, assinatura e chamadas para números móveis, e acima da média nas componentes de chamadas para números

fixos e chamadas para números internacionais.

Nas chamadas destinadas às redes móveis, os tarifários portugueses são os mais competitivos.

Comparações internacionais de preços do STF - Segmento Empresarial (II)

Tabela 28.

	SOHO	PME
Instalação e assinatura		
Despesa anual com instalação e assinatura	187,2 €	5 615,0€
Desvio em relação à média	-17,9%	-29,9%
Ranking UE19	7	3
Chamadas nacionais		
Despesa anual com chamadas nacionais	133,3 €	6 598,0€
Desvio em relação à média	19,1%	39,6%
Ranking UE19	13	15
Chamadas fixo-móvel		
Despesa anual com chamadas fixo-móvel	117,28 €	3 751,2 €
Desvio em relação à média	-22,0%	-21,3%
Ranking UE19	1	1
Chamadas internacionais		
Despesa anual com chamadas internacionais	56,3 €	5 255,5 €
Desvio em relação à média	48,3%	48,7%
Ranking UE19	18	18

Unidade: euros, %.

Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM.

Avaliação dos consumidores

O STF apresenta em geral níveis de satisfação elevados. De acordo com o mais recente Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas, cerca de 89 por cento dos utilizadores estavam satisfeitos com a qualidade global do serviço.

A proporção dos consumidores que consideram a qualidade do serviço 'boa' ou 'muito boa' tem-se mantido em níveis superiores a 90 por cento desde, pelo menos, 2005.

Avaliação da qualidade global do STF

Tabela 29.

	2005	2006	2007
Muito boa	12,9	5,2	8,2
Boa	81,1	89,7	82,7
Má	5,5	4,6	6,7
Muito má	0,5	0,5	2,5

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo de comunicações electrónicas.



Outro indicador da satisfação dos consumidores é o número de reclamações.

A Unidade de Missão de Tratamento de Solicitações de Mercado (UM-TSM) do ICP-ANACOM recebeu no decorrer do ano 2007, cerca de 6.105 reclamações relativas ao STF e respectivos prestadores. Foram ainda recebidos 200 pedidos de informação.

De acordo com o gráfico seguinte, é possível verificar que a maioria dessas reclamações prendem-se com questões

relacionadas com a selecção e a pré-selecção (34 por cento). As questões relacionadas com a assistência técnica (9 por cento) a facturação (8 por cento) e avarias (7 por cento) surgem de seguida.

A rubrica “Outros” inclui reclamações relacionadas com a desagregação do lacete local, a portabilidade geográfica, a quebra do serviço, listas telefónicas e serviços informativos, infra-estruturas, numeração, privacidade e protecção de dados pessoais, interferências, livro de reclamações e taxas municipais de direitos de passagem.

Distribuição das solicitações por área

Gráfico 31.

