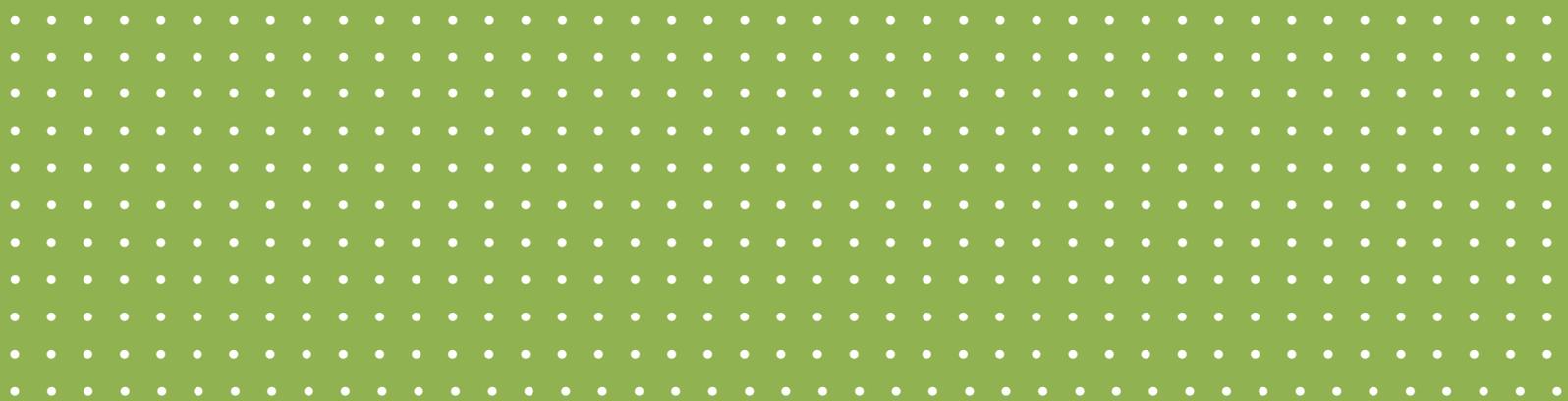


Parte 1

Comunicações electrónicas



• 2. A evolução dos serviços de comunicações electrónicas e o consumo de serviços de comunicações electrónicas – perspectiva integrada

Nos capítulos seguintes apresenta-se a situação dos serviços de comunicações electrónicas em 2008. A estrutura do relatório baseia-se nas definições regulamentares dos serviços. No entanto, a produção, a distribuição e o consumo destes serviços são, com crescente frequência, realizados de forma conjunta. A forma de apresentação privilegiada neste relatório poderá eventualmente escamotear este facto.

Para evitar eventuais interpretações erróneas ou parciais da informação disponibilizada, apresenta-se de seguida em traços gerais e aproximados a evolução global das comunicações electrónicas de forma integrada. Caracteriza-se, igualmente, o utilizador de comunicações electrónicas de uma forma global².

Principais aspectos

- Os acessos móveis correspondem a cerca de um meio do total de acessos aos serviços de comunicações electrónicas, enquanto que a rede fixa tradicional representa perto de 15 por cento do total. As redes de distribuição de TV por cabo são responsáveis por cerca de 7 por cento do total dos acessos. Os restantes meios de acesso representam uma parcela reduzida do total.
- De referir que, em 2008, foram tomadas várias medidas de carácter político, regulamentar e financeiro com vista a promover o desenvolvimento das redes de nova geração (RNG/NGN). Um primeiro objectivo do protocolo estabelecido entre Governo e operadores será desenvolver redes de fibra óptica que permitam ligar 1,5 milhão de utilizadores. A efectiva concretização desta iniciativa permite perspectivar uma alteração significativa do panorama acima descrito.
- Desde o ano 2000, o número de meios físicos utilizados pelos consumidores para aceder aos serviços de comunicações electrónicas tem crescido, em média, cerca de 6,6 por cento ao ano. Esta evolução é, sobretudo, determinada pelo crescimento das redes móveis (cerca de 11 por cento ao ano). A rede fixa tradicional tem visto o seu peso diminuir (o número de acessos tem diminuído 4 pontos percentuais ao ano; em 2008, a queda foi de 12 por cento).
- Os serviços de voz são responsáveis por cerca de 77 por cento do total de clientes dos serviços de comunicações electrónicas³. O peso relativo da voz tem, no entanto, vindo a decrescer lentamente. Os serviços que registam um maior crescimento são os serviços de dados (fixos e móveis), que cresceram cerca de 19 por cento em média anual. Os serviços de TV por subscrição ganharam um novo dinamismo desde 2007 - e, principalmente, em 2008 (crescimento de 16 por cento) -, representando agora 10 por cento do total.
- As receitas dos serviços de voz, que representavam cerca de 90 por cento das receitas em 2000, representam agora cerca de 63 por cento, tendo diminuído 1,8 por cento ao ano, em média. Em contrapartida, as receitas de dados cresceram cerca de 49 por cento por ano, enquanto que as receitas de TV por subscrição cresceram cerca de 19 por cento por ano, excluindo as receitas de pacotes de serviços.
- As conjugações de serviços mais utilizadas entre a população residencial referem-se ao serviço telefónico móvel em utilização exclusiva e aos 4 serviços de comunicações electrónicas em utilização simultânea, especificamente, telefone móvel, telefone fixo, banda larga fixa e TV por subscrição (M+F+BLF+TV). Os serviços em pacote são utilizados por quase 1/4 da população residencial, sendo que o acesso em *triple play* (internet+F+TV) é mais frequente que qualquer uma das modalidades *double play*.
- Os consumidores residenciais do serviço telefónico fixo em exclusivo, bem como em conjugação com o serviço telefónico móvel e/ou TV por subscrição (F; M+F; F+TV e M+F+TV, não necessariamente em acesso *multiple play*), caracterizam-se por pertencer a agregados familiares de menor dimensão com idosos e de classe social mais baixa. Além do mais, o facto de serem reformados, de idade mais avançada e com um nível de escolaridade mais baixo,

² Não se pretende antecipar ou defender qualquer decisão relativa à definição de mercados relevantes de serviços de comunicações electrónicas.

³ Por dificuldades associadas à recolha e tratamento da informação, para quantificar os meios de acesso recorre-se à variável cliente. No caso de pacotes *multiple play*, contabilizam-se tantos clientes quanto os serviços que compõem o pacote.

revela-se determinante para disporem deste tipo de serviços. Acresce ainda que nestes grupos de indivíduos a utilização dos serviços sem ser em pacote é, de facto, maior.

- Os consumidores residenciais do serviço de internet, nomeadamente banda larga fixa, em conjugação com outros serviços, revelam uma maior incidência em agregados familiares residentes em Lisboa, de maior dimensão, mais elevada, com crianças, e de classe social mais elevada, bem como nos escalões etários mais baixos, nos níveis de escolaridade superiores e, na condição, perante o trabalho, nas situações de empregado ou estudante. É também neste tipo de população que as ofertas *triple* e *double play* (I+F+TV e I+TV, respectivamente) se evidenciam mais.
- A ausência de serviços de comunicações electrónicas na população residencial está associada a indivíduos idosos reformados que vivem sozinhos, com baixo nível de escolaridade e pertencentes à classe social mais baixa. Esta situação é mais visível na região Centro do país.
- Os indivíduos que utilizam o serviço telefónico móvel em conjunto com o serviço de TV por subscrição (M+TV) são, em termos médios, os mais satisfeitos com a qualidade do serviço de comunicações electrónicas prestado. Se se considerar os serviços acedidos em pacote, os maiores níveis de satisfação, em termos médios, estão associados às ofertas *triple play* (I+F+TV) e *double play*, especificamente I+TV.
- Os indivíduos menos satisfeitos com os serviços de comunicações electrónicas de que dispõem são os que utilizam somente o serviço telefónico através dos dois tipos de acesso (fixo e móvel). Destacam-se também os indivíduos que não aderem às ofertas *multiple play*.
- Entre a população empresarial, a conjugação de serviços mais utilizada refere-se aos serviços telefónicos, fixo e móvel, em conjunto com banda larga fixa (M+F+BLF). Já a adesão a ofertas *multiple play* é mais reduzida entre os clientes empresariais, por comparação com os clientes residenciais. Salienta-se a predominância do pacote *double play* constituído pelo serviço telefónico fixo e internet.
- A conjugação dos serviços telefónicos, fixo e móvel, em conjunto com banda larga fixa (M+F+BLF) é ainda mais expressiva nas empresas dos subsectores construção, actividades imobiliárias e outros serviços (transportes, comunicações, actividades cinematográficas, rádio e televisão), bem como nas empresas com cinco ou mais trabalhadores.
- A utilização exclusiva do serviço telefónico fixo é mais evidente no subsector do comércio e nas empresas com menos de 25 anos de existência. Já as empresas deste mesmo subsector e da indústria transformadora com 25 ou mais anos de existência tendem a combinar os dois serviços telefónicos (fixo e móvel).
- As empresas do subsector do turismo destacam-se pelo facto da penetração das combinações de serviços que integram a banda larga fixa ser relativamente maior (F+BLF e M+F+BLF+TV).

Evolução global das comunicações electrónicas

Adopta-se nesta secção uma abordagem que considera como serviços de comunicações electrónicas os serviços de voz (serviços telefónicos fixo e móvel), dados (sobretudo acesso à internet) e TV por subscrição. Estes serviços são, por sua vez, distribuídos através de várias redes de acesso, nomeadamente: redes móveis, rede fixa tradicional, redes de distribuição de TV por cabo, satélite e outros meios radioeléctricos.

Meios de acesso aos serviços

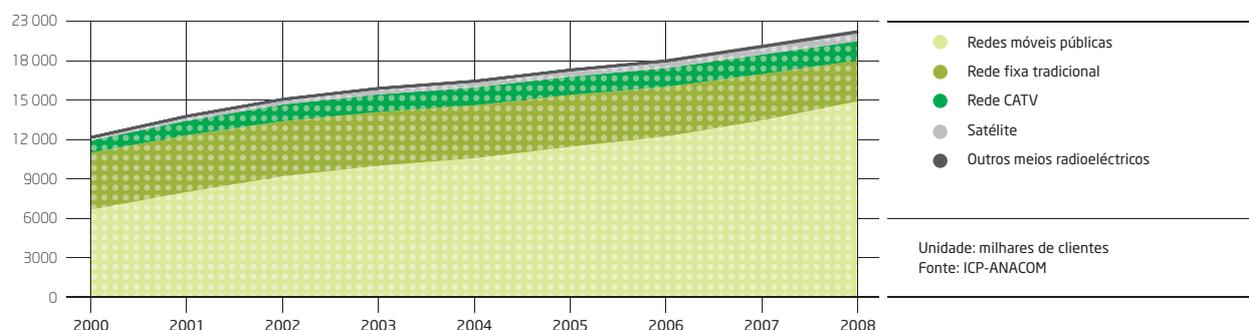
Globalmente, desde o ano 2000, o número de meios físicos utilizados pelos consumidores para aceder aos serviços de comunicações electrónicas tem crescido, em média, cerca de 6,6 por cento ao ano, tendo atingido 20,1 milhões de acessos. Esta evolução é, sobretudo, determinada pelo crescimento das redes móveis e, até 2003 e em menor medida, pelas redes de distribuição de TV por cabo.

As redes móveis têm reforçado a sua preponderância como meio de acesso aos serviços, crescendo, em média, cerca de

11 por cento ao ano. A rede fixa tradicional tem visto o seu peso diminuir entre 2000 e 2008, diminuiu, em média, cerca de 4 por cento ao ano, e em 2008 a queda foi de 12 por cento, para 3,1 milhões de acessos. As redes de distribuição de TV por cabo têm crescido cerca de 6 por cento por ano,

mantendo o seu peso relativo. As redes satélite, apesar de terem crescido 21 por cento em média anual desde o ano 2000, representam apenas 3 por cento do total dos meios de acesso.

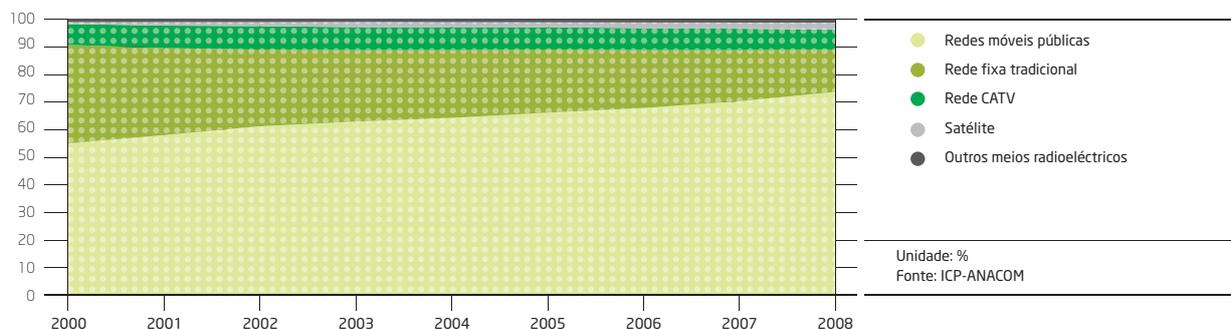
Evolução do número de clientes por rede de acesso
Gráfico 2.1



Como se pode observar no gráfico seguinte, os principais meios de acesso aos serviços de comunicações electrónicas são as redes móveis e as redes fixas tradicionais. Os acessos móveis correspondem a cerca de um meio do total de acessos, enquanto a rede fixa tradicional representa perto

de 15 por cento do total. As redes de distribuição de TV por cabo são responsáveis por cerca de 7 por cento do total dos acessos. Os restantes meios de acesso representam uma parcela reduzida do total.

Evolução do número de clientes por rede de acesso (peso relativo)
Gráfico 2.2



De referir que, em 2008, foram tomadas várias medidas de carácter político, regulamentar e financeiro com vista a promover o desenvolvimento das redes de nova geração (RNG/NGN)⁴. Um primeiro objectivo de um protocolo estabelecido entre Governo e operadores será desenvolver redes de fibra óptica que permitam ligar 1,5 milhão de utilizadores. A efectiva concretização desta iniciativa permite perspectivar uma alteração significativa do panorama acima descrito.

Serviços de comunicações electrónicas

Os serviços de voz, dados e TV por subscrição podem ser prestados sobre vários dos meios de acesso acima mencionados.

Actualmente, sobre a rede fixa tradicional, e para além da voz e dos dados de baixo débito, prestam-se serviços de acesso à internet em banda larga e serviços de distribuição de TV.

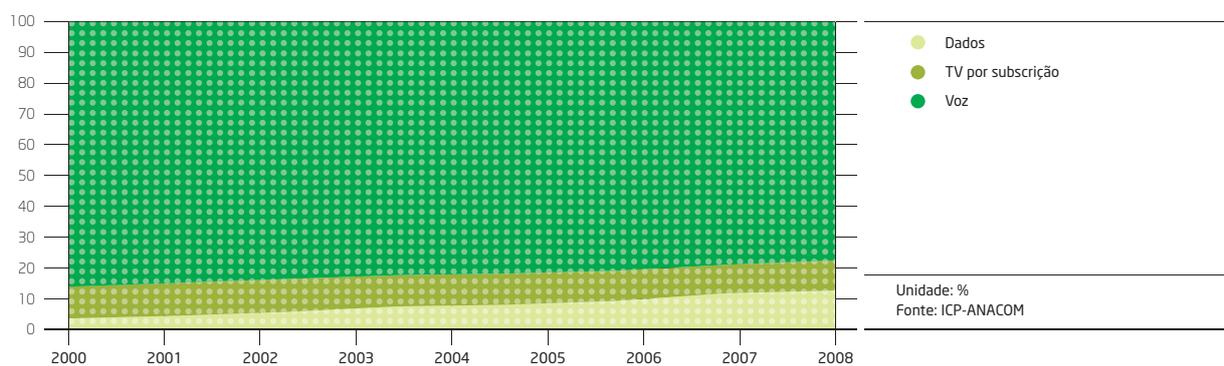
Da mesma forma, sobre as redes de distribuição de TV por cabo, são prestados serviços de telefonia fixa e de acesso à internet em banda larga.

Com o advento das redes móveis de 3.ª geração, o acesso à internet em banda larga e a distribuição de TV (em modo *unicast*) passaram a ser disponibilizados aos clientes das redes móveis.

Actualmente, em Portugal, as redes satélite são sobretudo utilizadas para prestar serviços de distribuição de TV.

Como se poderá verificar, os serviços de voz são responsáveis por cerca de 77 por cento do total de clientes dos serviços de comunicações electrónicas. O peso relativo da voz tem, no entanto, vindo a decrescer lentamente, sendo que a taxa de crescimento média do serviço (8,4 por cento) tem sido inferior à taxa de crescimento global (10,4 por cento). Os serviços que registam um maior incremento são os serviços de dados (fixos e móveis), que cresceram cerca de 19 por cento em média anual, atingido no final do período considerado cerca de 13 por cento do total de clientes. Os serviços de TV por subscrição ganharam um novo dinamismo desde 2007, e, principalmente em 2008 (crescimento de 16 por cento), representando agora 10 por cento do total.

Evolução do peso relativo do número de clientes por serviço
Gráfico 2.3



Pese embora o domínio dos serviços de voz em termos de clientes, quando se contabilizam as receitas dos serviços verifica-se que os principais responsáveis pelo crescimento dessas receitas dos serviços são os serviços de dados e de TV por

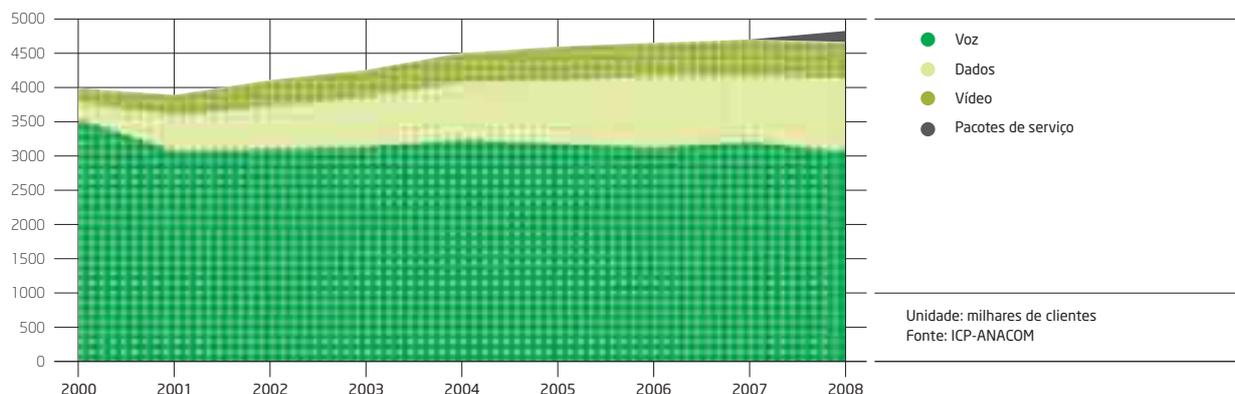
subscrição. Deve, no entanto, salientar-se que nas ofertas em pacote, *triple play* ou *double play*, que integram os serviços de televisão e/ou internet e/ou telefone apenas se contabiliza a parcela das receitas destas ofertas que não é directamente

⁴ Vd. <http://www.moptc.pt/cs2.asp?idcat=1926>.

atribuível a serviços específicos, pelo que estas só representam em 2008 cerca de 3 por cento das receitas totais. As receitas dos serviços de voz, que representavam cerca de 90 por cento das receitas em 2000, representam agora cerca de 63 por cento, tendo diminuído 1,8 por cento ao

ano, em média. Em contrapartida, as receitas de dados cresceram cerca de 49 por cento por ano, enquanto as receitas de TV por subscrição cresceram cerca de 19 por cento por ano, excluindo as receitas de pacotes de serviços.

Evolução do número de clientes por rede de acesso Gráfico 2.4



As ofertas *multiple play*

Em Portugal, vários operadores e prestadores iniciaram a distribuição e comercialização de serviços de comunicações electrónicas de forma integrada recorrendo a ofertas em pacote que combinam serviços de voz, acesso à internet e TV por subscrição (*multiple play*).

A primeira destas ofertas surgiu em 2001 suportada na rede de distribuição de TV por cabo. Desde essa data, vários operadores lançaram ofertas deste género, recorrendo à rede telefónica fixa comutada (através da OLL ou rede própria), a redes alternativas (FWA) e, mais recentemente, novamente a redes de TV por cabo.

A crescente penetração destas ofertas aconselha a que as mesmas sejam acompanhadas, não apenas da forma tradicional – desagregando-as de acordo com a definição regulamentar dos serviços, mas também enquanto oferta conjunta. Apresenta-se de seguida a informação estatística disponível sobre estas ofertas.

Os prestadores de ofertas *multiple play* (pacotes de serviços)⁵

Em 2008, eram dez os prestadores que ofereciam pacotes de serviços, menos um do que em 2007.

Prestadores de pacotes de serviços Quadro 2.1

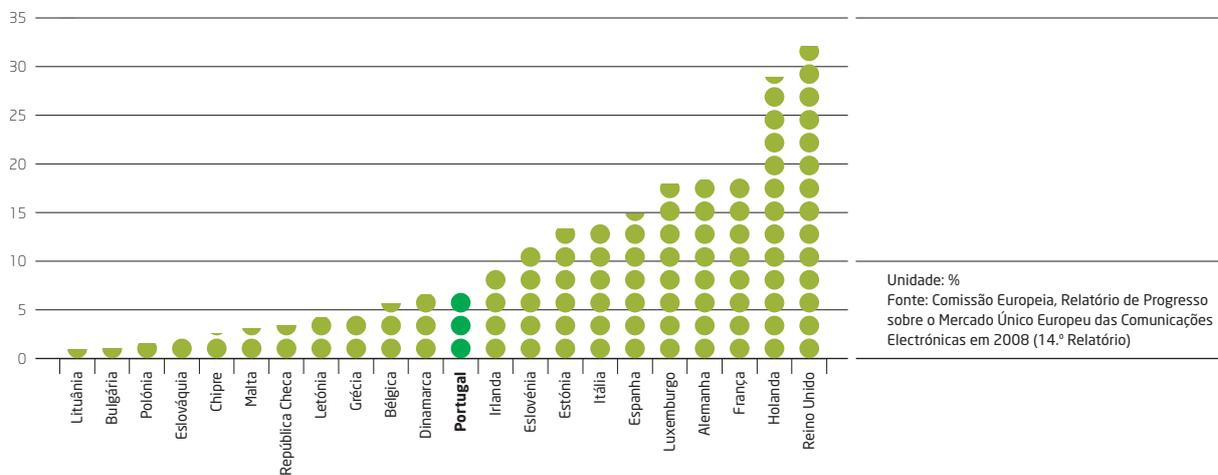
	2006	2007	2008
N.º de prestadores de pacotes de serviços	6	11	10
Pacotes <i>double play</i>	5	9	8
Pacotes <i>triple play</i>	4	8	6
Pacotes <i>quadruple play</i>	0	0	1

Unidade: n.º de prestadores
Fonte: ICP-ANACOM.

Em comparação com os restantes Estados-Membros da UE, Portugal encontra-se abaixo da média, em termos da percentagem de prestadores que oferecem pacotes de serviços. (De referir que a definição de pacote de serviço aqui utilizada, e que foi desenvolvida pela CE, subavalia as ofer-

tas em pacote existentes em Portugal, visto excluir aquelas ofertas que, apesar de promovidas, comercializadas e facturadas em conjunto, não dispõem de um tarifário integrado – *i.e.*, em que é possível identificar os preços individuais de cada prestação).

Percentagem de prestadores que oferecem pacotes de serviços na UE Gráfico 2.5



⁵ Por «Pacotes de Serviços» entenda-se uma oferta comercial de um único operador que inclua dois ou mais serviços, mas que dispõem de um tarifário integrado e de uma factura única.

Número de ofertas de pacotes de serviços

Em 2008, o número de adesões às ofertas em pacote (na definição da CE) aumentou cerca de 32 por cento, atingindo os 744 mil assinantes. Esta evolução foi sobretudo impul-

sionada pelas ofertas *triple play*, que cresceram 91 por cento, representando agora 46 por cento do total deste tipo de ofertas.

Número de adesões a ofertas de pacotes de serviços, por tipo

Quadro 2.2

	2007	2008	Var. 2007/2008	Var. média anual 2006/2008	Var. acumulada 2006/2008
Pacotes <i>double play</i>	385 729	391 666	1,5%	7,8%	16,3%
Pacotes <i>triple play</i>	179 291	343 051	91,3%	63,7%	167,9%
Pacotes <i>quadruple play</i>	0	9 650	-	-	-
N.º total de ofertas de pacotes de serviços	565 020	744 367	31,7%	26,5%	60,1%

Unidade: n.º ofertas, %
Fonte: ICP-ANACOM.

De salientar também o aparecimento, em 2008, de uma oferta do tipo *quadruple play*, constituída por serviço de voz fixo e móvel e acesso à internet em banda larga fixa e móvel.

Penetração das ofertas de pacotes de serviços

Em termos de penetração, cerca de 13 por cento dos alojamentos familiares clássicos aderiram a ofertas *multiple play*. De notar que, no último ano, a penetração das ofertas *triple play* quase duplicou.

Taxa de penetração de subscritores de ofertas em pacotes por 100 alojamentos

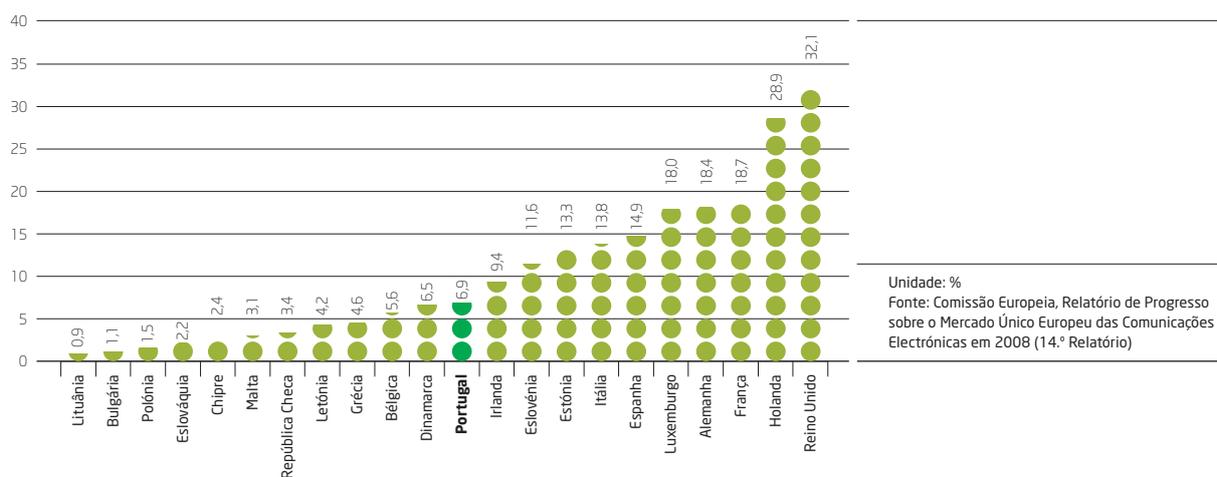
Quadro 2.3

	2007	2008	Var. (p.p.) 2007/2008	Var. média anual (p.p.) 2006/2008	Var. acumulada (p.p.) 2006/2008
Pacotes <i>double play</i>	6,9	7,0	0,1	0,5	0,9
Pacotes <i>triple play</i>	3,2	6,1	2,9	1,9	3,8
Pacotes <i>quadruple play</i>	0,0	0,2	0,2	0,1	0,2
Penetração de ofertas de pacotes por alojamento	10,1	13,3	3,2	2,5	4,9

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

Quando calculada em termos da população, a penetração destas ofertas atinge 6,9 por 100 habitantes. De acordo com a CE, a média da UE é superior (10 por 100 habitantes).

Penetração das ofertas em pacote por 100 habitantes Gráfico 2.6



Perfil da utilização e do utilizador de comunicações electrónicas

Apresentar-se-á de seguida o perfil dos utilizadores residenciais e empresariais (pequenas e médias empresas – PME) de comunicações electrónicas, discriminando aqueles que aderiram a ofertas *multiple play*.

Perfil do consumidor residencial de comunicações electrónicas

Apresenta-se nesta secção uma visão integrada do consumidor residencial de serviços de comunicações electrónicas, recorrendo ao Inquérito ao Consumo dos Serviços de Comunicações Electrónicas de Dezembro de 2008⁶.

O consumidor de referência é o indivíduo com 15 ou mais anos⁷ que reside em Portugal num alojamento privado⁸ e os serviços considerados são os seguintes:

- Serviço telefónico móvel (M);
- Serviço telefónico fixo (F);
- Serviço de acesso à internet (I), distinguindo-se quatro formas de acesso: banda larga móvel (BLM), banda larga fixa (BLF), banda estreita móvel (BEM) e banda estreita fixa (BEF);
- Serviço de televisão por subscrição (TV).

⁶ O universo é constituído pelos indivíduos com 15 ou mais anos e que residem em unidades de alojamento privadas localizadas em Portugal Continental ou nas Regiões Autónomas (Açores e Madeira). A amostra é representativa ao nível NUTS I, tendo sido constituída por 2040 entrevistas no Continente e 780 entrevistas em cada um das Regiões Autónomas. Seleccionaram-se os agregados familiares através de uma amostragem aleatória estratificada proporcional segundo o cruzamento das variáveis Região NUTS II e dimensão do agregado familiar. Dentro de cada agregado familiar seleccionou-se um indivíduo através de uma amostragem por quotas garantindo os totais marginais das variáveis sexo, escalão etário, nível de instrução e condição perante o trabalho, de acordo com o Recenseamento Geral da População (2001) do Instituto Nacional de Estatística (INE). A recolha da informação foi efectuada por entrevista pessoal assistida por computador (CAPI – *Computer Assisted Personal Interviewing*), que decorreu entre 5 de Novembro e 29 de Dezembro de 2008. Os resultados relativos ao Serviço Telefónico Móvel têm por base o universo dos indivíduos e apresentam uma margem de erro máxima inferior a 2 p.p. (com um nível de confiança de 95 por cento). Os resultados relativos ao Serviço de Telefone Fixo, Serviço de internet e Serviço de Televisão pago têm por base o universo dos agregados familiares e apresentam uma margem de erro máxima inferior a 3 p.p. (com um nível de confiança de 95 por cento). O trabalho de campo e o tratamento da informação foram da responsabilidade da empresa TNS-Euroteste.

⁷ Segundo as Estimativas Anuais da População Residente do INE (2007), cerca de 15 por cento da população residente em Portugal tem idade inferior a 15 anos.

⁸ Na medida em que o acesso ao serviço telefónico móvel é efectuado ao nível individual, optou-se por considerar o indivíduo enquanto unidade de análise. Neste sentido, o acesso aos restantes serviços (Telefone Fixo, internet e TV por Subscrição) deve ser interpretado como a possibilidade do indivíduo aceder aos respectivos serviços quando disponíveis no seu agregado familiar.

Apresenta-se de seguida o nível penetração das várias combinações de serviços entre os indivíduos, o perfil socioeconómico e demográfico destes e o seu grau de satisfação com os serviços prestados.

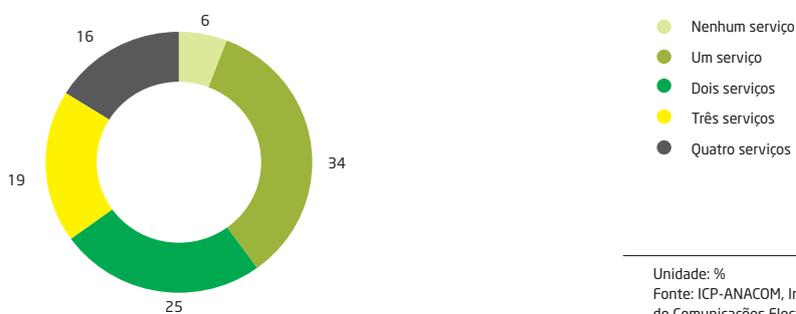
Penetração dos serviços

No final de 2008, 16 por cento dos indivíduos em análise dispunham de quatro serviços distintos de comunicações

electrónicas (não necessariamente adquiridos em pacote) e 6 por cento não dispunham de qualquer acesso a este tipo de serviços. Ainda assim, a situação mais frequente refere-se aos indivíduos com um serviço (34 por cento), seguindo-se os indivíduos com dois serviços (25 por cento).

Distribuição dos indivíduos pelo número de serviços de comunicações electrónicas de que dispõem

Gráfico 2.7



As conjugações de serviços mais frequentes referem-se aos indivíduos apenas com o serviço telefónico móvel (20 por cento) e aos indivíduos com os seguintes quatro serviços

(não necessariamente em pacote): telefone móvel, telefone fixo, banda larga fixa e TV por subscrição (13 por cento).

Penetração dos serviços e combinação de serviços Quadro 2.4

	%
M	20,4
M + F + BLF + TV	13,1
F	12,6
M + F	10,0
M + F + TV	8,0
M + TV	7,0
M + BLF + TV	4,0
F + TV	3,1
M + BLM	2,8
M + F + BLF	2,5
Outras conjugações ⁽¹⁾	9,9
Nenhum serviço	6,3

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

⁽¹⁾ Conjugações do serviço de acesso à internet (BLM, BEM, BLF, BEF) com os restantes serviços de comunicações electrónicas (M, F, TV).

As situações de utilização exclusiva do serviço telefónico fixo e a utilização deste serviço em simultâneo com o serviço telefónico móvel também têm algum peso no universo em estudo, respectivamente 13 e 10 por cento.

Interessa ainda salientar que a maioria dos indivíduos que dispõem de internet nos seus lares tem acesso ao serviço telefónico móvel (94 por cento).

Perfil sociodemográfico dos consumidores residenciais

Nesta secção analisa-se o perfil do consumidor residencial dos serviços de comunicações electrónicas segundo a região, a estrutura familiar, o escalão etário, a educação e condição perante o trabalho e a classe social do agregado familiar a que o indivíduo pertence.

A avaliação de diferenças significativas na proporção de indivíduos que consomem o tipo de conjugação de serviços i no grupo j e no grupo j^{-1} é feita através do teste de duas amostras para proporções. Neste contexto, i refere-se aos diferentes tipos de conjugação de serviços (M; M+F+BLF+TV; F; M+F; M+F+TV; M+TV; M+BLF+TV; F+TV; outras conjugações; nenhum), o grupo j diz respeito aos indivíduos com a respectiva categoria da variável de caracterização em análise e o grupo j^{-1} refere-se aos indivíduos com as restantes categorias dessa variável. Neste teste a hipótese nula refere-se à igualdade das proporções. Quando o p -value é inferior a 0,01, a hipótese nula é rejeitada, ou seja, as diferenças entre as proporções em confronto são estatisticamente significativas a um nível de significância de 1 por cento. Este teste apenas é aplicado quando o número de observações amostrais é superior ou igual a 30.

Caracterização regional

O consumo de serviços de comunicações electrónicas é distinto consoante a região em que o indivíduo se insere. A população algarvia destaca-se na utilização exclusiva do serviço telefónico móvel e a que reside na região de Lisboa sobressai no consumo integrado dos quatro serviços de comunicações electrónicas, especificamente os serviços telefónicos fixo e móvel, o acesso à internet por banda larga fixa e o serviço de TV por subscrição (M+F+BLF+TV).

A utilização exclusiva do serviço telefónico, por rede fixa e/ou rede móvel, torna-se mais acentuada nas regiões

Centro e Norte do país. A região Centro destaca-se nomeadamente pelo acesso exclusivo em rede fixa e a região Norte através dos dois tipos de acessos (M+F).

Por outro lado, sendo que a grande maioria da população portuguesa tende a residir nas regiões de Lisboa, Centro e Norte de Portugal continental, o tipo de consumo mais evidente nestas zonas geográficas representa um maior impacto global relativo.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a região NUTS II Quadro 2.5

Consumo integrado de serviços	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	Açores	Madeira	Total
M	21	23	19	15	38	2	8	20
M + F + BLF + TV	9	9	24	16	1	19	11	13
F	15	16	6	18	9	8	4	13
M + F	13	12	6	8	8	6	5	10
M + F + TV	7	6	10	12	2	21	8	8
M + TV	6	4	10	3	7	8	30	7
M + BLF + TV	2	1	9	3	2	4	14	4
F + TV	4	2	2	3	2	12	5	3
Outras conj.	15	16	13	21	15	16	12	15
Nenhum	7	10	2	2	16	3	3	6
Total	100	100	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

Na Região Autónoma dos Açores o consumo dos serviços telefónicos fixo e móvel em conjunto com o serviço de TV por subscrição (M+F+TV) tende a ser mais acentuado por comparação às restantes regiões. Já na Região Autónoma da Madeira destaca-se a utilização simultânea do serviço tele-

fónico móvel com o serviço de TV por subscrição (M+TV), assim como a utilização destes dois serviços com o serviço de acesso à internet através de banda larga fixa (M+BLF+TV).

Sublinha-se que estas diferenças regionais são influenciadas pela disponibilidade geográfica dos serviços, podendo não reflectir diferenças de preferências entre os consumidores das várias zonas geográficas.

Caracterização de acordo com a estrutura familiar

Os indivíduos que vivem em agregados familiares de maior dimensão têm maior tendência para aceder a mais serviços de comunicações electrónicas em simultâneo (M+F+BLF+TV)

ou para dispor de outro tipo de conjugação de serviços menos habitual, que inclui internet móvel ou internet de banda estreita.

Pelo contrário, os indivíduos que integram agregados familiares de pequena dimensão tendem a utilizar um número de serviços reduzido, nomeadamente apenas o serviço telefónico fixo (F), apenas o serviço telefónico móvel (M), ou mesmo nenhum serviço.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a dimensão do agregado familiar

Quadro 2.6

Consumo integrado de serviços	1 indivíduo	2 indivíduos	3 indivíduos	4 indivíduos	5 ou + indivíduos	Total
M	24	22	18	18	19	20
M + F + BLF + TV	3	8	20	22	15	13
F	25	16	6	7	7	13
M + F	8	15	9	7	9	10
M + F + TV	7	12	5	6	7	8
M + TV	3	7	10	8	6	7
M + BLF + TV	1	3	7	5	5	4
F + TV	2	5	3	3	2	3
Outras conj.	8	9	20	22	24	15
Nenhum	18	4	3	3	6	6
Total	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

De referir, ainda, que o consumo de comunicações electrónicas dos indivíduos com crianças no seu agregado familiar é distinto do dos indivíduos com idosos no seu agregado familiar.

A presença de crianças no lar repercute-se num consumo mais diversificado de serviços, salientando-se com maior expressão a utilização de 4 serviços (M+F+BLF+TV), bem como a TV por subscrição conjugada com outros serviços (por exemplo, M+TV).

A existência de idosos no lar encontra-se associada a um consumo de serviços mais restrito, destacando-se a utilização exclusiva do serviço telefónico fixo. Além de que a utili-

zação do serviço de acesso à internet em conjunto com alguns dos restantes serviços de comunicações electrónicas é muito mais diminuta para este escalão de indivíduos.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a presença de crianças ou idosos no agregado familiar Quadro 2.7

Consumo integrado de serviços	Agregados familiares...		Total
	... com crianças	... com idosos	
M	20	17	20
M + F + BLF + TV	21	8	13
F	2	22	13
M + F	7	14	10
M + F + TV	5	12	8
M + TV	11	4	7
M + BLF + TV	7	1	4
F + TV	1	7	3
Outras conjugações	23	9	15
Nenhum	3	6	6
Total	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

Caracterização de acordo com o escalão etário

Dentro do grupo de indivíduos mais jovens salientam-se duas tendências de consumo: (1) consumo diversificado de serviços, incluindo o acesso à internet, e (2) consumo exclusivo do serviço telefónico móvel.

À medida que a idade do indivíduo aumenta, observam-se padrões de consumo distintos. No grupo de indivíduos de idade mais avançada evidencia-se um consumo mais restrito

de serviços de comunicações electrónicas, deixando de se verificar a presença evidente do serviço de acesso à internet. É no grupo dos idosos (65 ou mais anos) que a não utilização de serviços de comunicações electrónicas é significativamente mais evidente. Note-se que, segundo as Estimativas Anuais da População Residente do INE (2007), cerca de 17 por cento da população residente em Portugal tem 65 ou mais anos, havendo uma tendência de crescimento deste escalão ao longo dos últimos anos.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas por escalão etário Quadro 2.8

Consumo integrado de serviços	15-24 anos	25-44 anos	45-64 anos	65 ou + anos	Total
M	24	22	20	15	20
M + F + BLF + TV	18	16	13	3	13
F	1	5	18	29	13
M + F	6	10	10	13	10
M + F + TV	6	7	8	12	8
M + TV	8	10	6	1	7
M + BLF + TV	6	6	2	0	4
F + TV	0	1	4	7	3
Outras conj.	28	20	10	4	15
Nenhum	2	3	7	15	6
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM. Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

Caracterização de acordo com a educação e a condição perante o trabalho

O nível de escolaridade do indivíduo e a sua condição perante o trabalho também são factores determinantes para o tipo de consumo integrado de serviços de comunicações electrónicas.

A população tende a concentrar-se nos níveis de escolaridade mais baixos. Segundo dados do INE, cerca de metade da população residente tem um nível de escolaridade inferior ao 2.º ciclo do ensino básico. É exactamente neste grupo que o acesso exclusivo ao serviço telefónico fixo ou móvel, o acesso exclusivo ao serviço telefónico (M+F) e a

sua utilização conjunta com o serviço de TV por subscrição tendem a ter maior expressão.

Embora com menor peso, os indivíduos com um nível de educação mais elevado (ensino superior e secundário) tendem a dispor de um mais diversificado e maior número de serviços, que incluem o serviço de acesso à internet (fixo e móvel).

Os indivíduos com o 2.º ciclo do ensino básico distinguem-se por recorrerem em maior percentagem apenas ao serviço telefónico móvel ou a este serviço em conjunto com o serviço de TV por subscrição.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com o nível de escolaridade
Quadro 2.9

Consumo integrado de serviços	Ensino superior	Ensino secundário	3.º ciclo EB	2.º ciclo EB	1.º ciclo EB	Inferior ao 1.º ciclo EB	Total
M	19	12	21	29	24	13	20
M + F + BLF + TV	21	31	22	12	6	0	13
F	3	3	2	4	19	34	13
M + F	8	3	7	9	15	11	10
M + F + TV	6	6	6	7	13	5	8
M + TV	7	9	9	14	6	2	7
M + BLF + TV	7	12	6	4	1	0	4
F + TV	1	0	1	1	5	6	3
Outras conj.	26	23	26	18	6	4	15
Nenhum	2	0	1	3	5	25	6
Total	100	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores

Quanto à variável «condição perante o trabalho», verifica-se que os estudantes se distinguem por demonstrarem uma maior apetência pela banda larga fixa em conjunto com os restantes serviços de comunicações electrónicas, embora constituam uma expressão reduzida no universo em estudo.

Já a população reformada prefere o acesso ao serviço de telefone fixo, quer em utilização exclusiva, quer em conjunto com o serviço de TV por subscrição e/ou serviço telefónico móvel.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a condição perante o trabalho
Quadro 2.10

Consumo integrado de serviços	Empregado	Estudante	Desempregado	Reformado	Outro inactivo	Total
M	22	22	16	17	19	20
M + F + BLF + TV	15	23	27	6	7	13
F	8	1	7	25	19	13
M + F	9	5	6	12	14	10
M + F + TV	6	5	10	11	11	8
M + TV	9	8	11	2	8	7
M + BLF + TV	6	7	4	0	2	4
F + TV	2	0	3	8	3	3
Outras conj.	19	25	15	6	10	15
Nenhum	4	3	1	12	8	6
Total	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores

Caracterização de acordo com a classe social

O acesso da população aos serviços de comunicações electrónicas também varia consoante a classe social em que o seu agregado familiar se insere.

Os indivíduos pertencentes a agregados familiares de classe social mais elevada dispõem de mais serviços de

comunicações electrónicas e, tendem a ter o serviço de acesso à internet, sobre diferentes formas de acesso, em conjunto com alguns dos restantes serviços de comunicações electrónicas. Os indivíduos cujo agregado familiar pertence a uma classe social mais baixa utilizam em maior percentagem exclusivamente o serviço telefónico fixo ou o serviço telefónico móvel.

Consumo de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a classe social Quadro 2.11

Consumo integrado de serviços	A/B	C1	C2	D	Total
M	11	19	29	20	20
M + F + BLF + TV	30	20	13	5	13
F	4	3	4	22	13
M + F	6	10	9	12	10
M + F + TV	7	8	5	9	8
M + TV	5	9	11	6	7
M + BLF + TV	9	7	4	1	4
F + TV	1	1	1	5	3
Outras conj.	27	21	21	7	15
Nenhum	1	2	2	11	6
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

Nota 3: A classe social é determinada de acordo com o nível de escolaridade e profissão do indivíduo com maior rendimento no agregado familiar. A classe social A é a mais elevada e a classe social D a mais baixa.

Caracterização dos utilizadores de serviços/combinacão de serviços⁹

Até este momento, analisou-se cada uma das características do indivíduo. Pretende-se agora sistematizar as características que mais se destacaram em cada um dos grupos de utilizadores de serviços.

É de referir que se observam perfis semelhantes para alguns grupos de utilizadores dos serviços de forma integrada.

Por um lado, destacam-se os utilizadores do serviço telefónico fixo em exclusivo bem como em conjugação com o serviço telefónico móvel e/ou TV por subscrição (F; M+F; F+TV e M+F+TV). Embora se observem diferenças regionais na utilização destes serviços, de uma forma global os utilizadores caracterizam-se por pertencer a agregados familiares de menor dimensão, onde residem idosos, e inseridos numa classe social mais baixa. Significativamente, o facto de serem reformados, de idade mais avançada e com um nível

de escolaridade mais baixo revela-se determinante para a escolha e a preferência deste tipo de serviços.

Por outro lado, os utilizadores do serviço de acesso à internet, nomeadamente banda larga fixa, em conjugação com outros serviços revelam uma maior incidência em agregados familiares numerosos, com crianças e de classe social mais elevada. Os utilizadores deste tipo de serviços destacam-se nas idades mais jovens, em níveis de escolaridade superiores e em situações perante o trabalho como empregado ou estudante. Em termos regionais, é na zona de Lisboa que este tipo de serviços é mais utilizado.

Os utilizadores do serviço telefónico móvel em exclusividade apresentam um perfil diferente. Destacam-se, nomeadamente, por residirem no Algarve, por viverem sozinhos, por serem jovens e por pertencerem a uma classe social média, bem como por estarem empregados e terem o 2.º ciclo do ensino básico.

⁹ A combinação de serviços não implica necessariamente a sua utilização em pacote *multiple play*.

Já os utilizadores do serviço telefónico móvel em conjunto com a TV por subscrição encontram-se em maior proporção nos agregados familiares com crianças, de classe social média, nos escalões etários intermédios (25-44 anos), nos níveis de escolaridade 2.º ou 3.º ciclos do ensino básico e

na situação de empregado, na sua condição perante o trabalho de empregado. Há uma maior tendência para estes indivíduos residirem em Lisboa ou na Região Autónoma da Madeira.

Perfil dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas numa perspectiva integrada Quadro 2.12

Consumo integrado de serviços	Região NUTS II	Estrutura familiar			Classe social do agregado familiar	Escalão etário	Nível de escolaridade	Condição perante o trabalho
		N.º de indivíduos	Crianças	Idosos				
Nenhum serviço	Centro	1			D	>= 65 anos	Inferior ao 1.º ciclo EB	Reformado
M	Algarve	1			C2	15-24 anos	1.º/2.º ciclo EB	Empregado
M+TV	Madeira e Lisboa	3	sim		C2	25-44 anos	2.º ciclo EB	Empregado
M+F	Norte							
F + TV	R. Autónomas	2		sim	D	>=65 anos	Inferior ou igual ao 1.º ciclo EB	Reformado
M + F + TV	Açores / Lisboa							
F	Centro							
M+ F + BLF + TV	Lisboa							
M + BLF + TV	Madeira / Lisboa	>=3	sim		A/B e C1	< 45 anos	Superior ou igual ao 3.º ciclo EB	Empregado ou Estudante
Outro								

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota: A classe social é determinada de acordo com o nível de escolaridade e profissão do indivíduo com maior rendimento no agregado familiar. A classe social A é a mais elevada e a classe social D a mais baixa.

A ausência de serviços de comunicações electrónicas está associada a indivíduos idosos reformados que vivem sozinhos, com baixo nível de escolaridade e pertencentes à classe social mais baixa. Esta situação é mais expressiva na região Centro do país.

A satisfação dos consumidores residenciais com os serviços prestados

Os indivíduos que dispõem do serviço telefónico móvel em conjunto com o serviço de TV por subscrição (M+TV), bem como com o serviço de banda larga fixa (M+BLF+TV) foram os que manifestaram, em termos médios, maior satisfação com o serviço prestado pelos operadores.

Numa escala de 1 a 10, sendo 1 «Muito insatisfeito» e 10 «Muito satisfeito», estes indivíduos situam-se numa satisfação média de 7,5 e 7,4, respectivamente. Estes dois grupos de consumo de serviços de comunicações electrónicas têm uma satisfação acima da média total em todos os serviços.

Os indivíduos com acesso a ambos os tipos de serviço telefónico (M+F) ou somente ao serviço telefónico fixo (F) são, os menos satisfeitos com o serviço prestado pelos operadores dos serviços de comunicações electrónicas de que dispõem.

Nível médio de satisfação com o serviço prestado pelo operador de cada um dos serviços de comunicações electrónicas de que o indivíduo dispõe

Quadro 2.13

Consumo integrado de serviços	Nível médio de satisfação com o serviço prestado pelo operador				
	M	F	I	TV	Total
M	7,3				7,3
M + F + BLF + TV	7,4	7,2	7,2	7,2	7,2
F		7,0			7,0
M + F	7,0	6,8			6,9
M + F + TV	7,4	7,1		7,2	7,2
M + TV	7,6			7,3	7,5
M + BLF + TV	7,5		7,2	7,5	7,4
F + TV		7,0		7,5	7,2
Outras conjugações	7,3	7,2	6,9	7,1	7,1
Total	7,3	7,1	7,0	7,2	7,2

Unidade: escala 1 a 10

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota 1: A coluna do total refere-se a estimativas efectuadas através da média dos níveis observados em cada um dos serviços de que o indivíduo dispõe, na medida em que a satisfação em cada um dos serviços é relativamente semelhante.

Nota 2: As médias destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de igualdade entre médias. A verde claro destacam-se as médias superiores e a verde mais escuro as médias inferiores.

Os indivíduos com os quatro serviços de comunicações electrónicas (M+F+BLF+TV) e com os serviços telefónico móvel e TV por subscrição (M+TV) foram os que avaliaram os operadores dos serviços de que dispõem como mais próximos do operador ideal.

Em consonância com o que se verificou na análise da satisfação, os indivíduos com ambos os tipos de serviço telefó-

nico (M+F) são os que avaliam os operadores como mais afastados do operador ideal e os que apresentam as expectativas mais baixas relativamente à qualidade global do operador, posição esta determinada na avaliação do serviço telefónico fixo.

Avaliação do operador ideal e análise das expectativas criadas relativamente à qualidade global do operador dos serviços de que o indivíduo dispõe
Quadro 2.14

Consumo integrado de serviços	Aproximação ao operador ideal ⁽¹⁾				
	M	F	I	TV	Total ⁽³⁾
M	6,9				6,9
M + F + BLF + TV	7,0	7,1	7,0	7,0	7,0
F		6,9			6,9
M + F	6,8	6,6			6,7
M + F + TV	6,9	6,9		6,9	6,9
M + TV	7,0			7,1	7,1
M + BLF + TV	6,9		6,9	7,3	7,0
F + TV		6,7		7,3	7,0
Outras conjugações	6,8	6,8	6,7	6,9	6,8
Total	6,9	6,9	6,8	7,0	6,9

Consumo integrado de serviços	Expectativas relativamente à qualidade global do operador ⁽²⁾				
	M	F	I	TV	Total ⁽³⁾
M	6,9				6,9
M + F + BLF + TV	7,1	7,0	7,0	7,1	7,0
F		6,9			6,9
M + F	6,9	6,5			6,7
M + F + TV	6,9	6,9		7,0	6,9
M + TV	7,4			7,0	7,2
M + BLF + TV	7,0		6,9	7,1	7,0
F + TV		6,9		7,0	6,9
Outras conjugações	6,9	6,8	6,8	6,9	6,9
Total	7,0	6,9	6,9	7,0	6,9

Unidade: escala 1 a 10

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

⁽¹⁾ Escala: 1 (muito longe do ideal) e 10 (muito perto do ideal).

⁽²⁾ Escala: 1 (muito baixas) e 10 (muito altas).

Nota 1: As colunas do total referem-se a estimativas efectuadas através da média dos níveis observados em cada um dos serviços de que o indivíduo dispõe, na medida em que a satisfação em cada um dos serviços é relativamente semelhante.

Nota 2: As médias destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de igualdade entre médias. A verde claro destacam-se as médias superiores e a verde mais escuro as médias inferiores.

Perfil do consumidor residencial de ofertas *multiple play*

Na presente secção descreve-se o perfil do utilizador e da utilização e o nível de satisfação dos consumidores residenciais de ofertas *multiple play*. Para o efeito recorre-se novamente ao Inquérito ao Consumo dos Serviços de Comunicações Electrónicas¹⁰ de Dezembro de 2008.

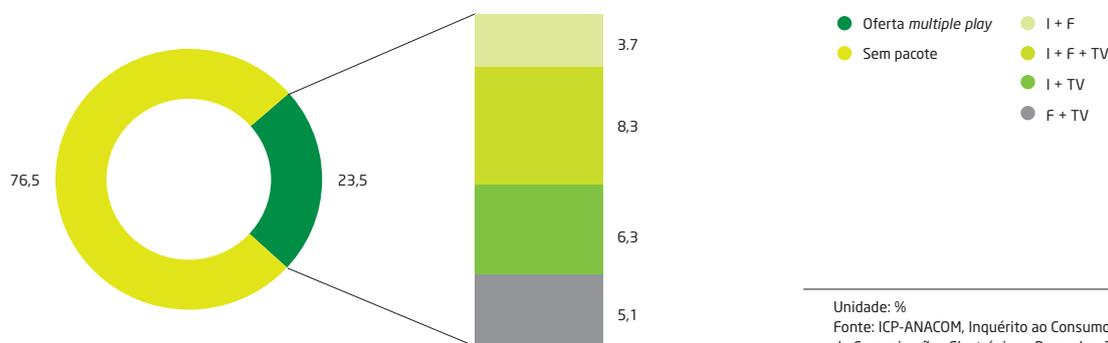
Neste contexto, a unidade de análise passa a ser o agregado familiar, na medida em que todos os serviços de comunicações electrónicas considerados em *multiple play* se encon-

tram associados ao alojamento (serviço telefónico fixo, serviço de acesso à internet e serviço de TV por subscrição). Apresenta-se de seguida a penetração das várias modalidades de *multiple play*, o perfil sociodemográfico dos consumidores e o seu nível de satisfação com os serviços prestados.

Penetração dos serviços

A utilização dos serviços em pacote abrange 23,5 por cento dos agregados familiares portugueses, sendo que o acesso em *triple play* (I+F+TV) é mais frequente que qualquer uma das modalidades *double play*.

Adesão a ofertas em *multiple play* Gráfico 2.8



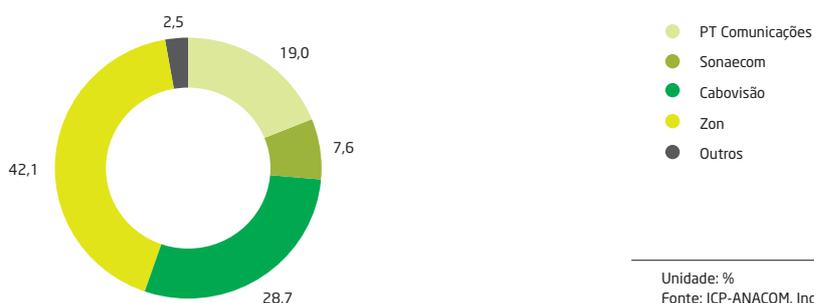
Os dados mais recentes da CE¹¹, relativos a Junho de 2008, posicionam Portugal ligeiramente abaixo da média da UE27 relativamente à percentagem de agregados familiares que acedem aos serviços de comunicações electrónicas em pacote, concretamente menos 4 pontos percentuais.

O acesso *multiple play* é efectuado maioritariamente através do Grupo Zon. Cerca de 42,1 por cento dos agregados familiares com acesso *multiple play* são clientes do Grupo Zon. Os clientes da Cabovisão e Grupo PT Comunicações representam 28,7 e 19,0 por cento, respectivamente.

¹⁰ O universo é constituído pelos indivíduos com 15 ou mais anos e que residem em unidades de alojamento privadas localizadas em Portugal Continental ou nas Regiões Autónomas (Açores e Madeira). A amostra é representativa ao nível NUTS I, tendo sido constituída por 2040 entrevistas no Continente e 780 entrevistas em cada um das Regiões Autónomas. Seleccionaram-se os agregados familiares através de uma amostragem aleatória estratificada proporcional segundo o cruzamento das variáveis Região NUTS II e dimensão do agregado familiar. Dentro de cada agregado familiar seleccionou-se um indivíduo através de uma amostragem por quotas garantindo os totais marginais das variáveis sexo, escalão etário, nível de instrução e condição perante o trabalho, de acordo com o Recenseamento Geral da População (Census 2001) do Instituto Nacional de Estatística (INE). A recolha da informação foi efectuada por entrevista pessoal assistida por computador (CAPI - *Computer Assisted Personal Interviewing*) que decorreu entre 5 de Novembro e 29 de Dezembro de 2008. Os resultados relativos ao Serviço Telefónico Móvel têm por base o universo dos indivíduos e apresentam uma margem de erro máxima inferior a 2 p.p. (com um nível de confiança de 95 por cento). Os resultados relativos ao Serviço de Telefone Fixo, Serviço de internet e Serviço de Televisão pago têm por base o universo dos agregados familiares e apresentam uma margem de erro máxima inferior a 3 p.p. (com um nível de confiança de 95 por cento). O trabalho de campo e o tratamento da informação foi da responsabilidade da empresa TNS-Euroteste.

¹¹ *E-Communications Household Survey*, June 2008

Percentagem de clientes de ofertas *multiple play* por operador
Gráfico 2.9



Caracterização dos consumidores residenciais de ofertas *multiple play*

De acordo com a informação disponível:

- os utilizadores de ofertas *triple* e *double play* (I+TV) tendem a concentrar-se nas zonas de Lisboa e Região Autónoma da Madeira, respectivamente, e referem-se a agregados familiares mais numerosos com crianças e de classe social mais elevada. Há uma maior tendência para o indivíduo respondente destes agregados familiares ser mais jovem, com níveis de escolaridade mais elevados e na situação de estudante;

- agregados familiares que dispõem dos serviços de comunicações electrónicas sem ser em pacote tendem a ser de menor dimensão, com idosos e de classe social mais baixa. Por outro lado, os seus indivíduos respondentes pertencem a grupos etários mais elevados e frequentaram níveis de escolaridade mais baixos. Tendem igualmente a fazer parte do grupo dos reformados. Estes agregados familiares localizam-se nas regiões do Algarve, Norte e Centro.

Perfil dos utilizadores de serviços *multiple play*

Quadro 2.15

	Região NUTS II	Estrutura familiar		Classe social do agregado familiar	Escalaço etário	Nível de escolaridade	Condição perante o trabalho
		N.º de indivíduos	Crianças				
Nenhum	Algarve, Norte, Centro	<=2		sim	D	>=65 anos Igual ou inferior ao 1.º ciclo EB	Reformado
I + F + TV	Lisboa	>=3	sim		C1, A/B	Superior ou igual ao 3.º ciclo EB	Estudante
I + TV	Lisboa e Madeira						

Fonte: ICP-ANACOM. Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

Nota1: A classe social é determinada de acordo com o nível de escolaridade e profissão do indivíduo com maior rendimento no agregado familiar. A classe social A é a mais elevada e a classe social D a mais baixa.

A satisfação dos consumidores residenciais de ofertas *multiple play*

O nível médio de satisfação com os serviços dos prestadores que oferecem *multiple play* encontra-se ligeiramente acima do nível de satisfação médio expresso pelos indivíduos que não consomem estas ofertas. O nível de satisfação mais elevado refere-se ao pacote internet + TV por subscrição, nomeadamente devido à disponibilidade deste último serviço.

A satisfação com o serviço de internet em pacote é superior à manifestada pelos indivíduos com internet sem ser em pacote.

A satisfação com o serviço telefónico fixo tende a ser maior quando este serviço se encontra num pacote em conjunto com o serviço de acesso à internet.

Nível de satisfação médio com o serviço prestado em *multiple play* Quadro 2.16

Consumo de serviços em pacote	Nível médio de satisfação ⁽¹⁾ com o serviço prestado pelo operador de ...			
	F	I	TV	Total ⁽²⁾
Nenhum	7,0	6,8	7,1	7,0
I + F	7,3	6,9	6,9	7,1
I + F + TV	7,3	7,3	7,3	7,3
I + TV	7,1	7,2	7,6	7,4
F + TV	7,2	6,7	7,5	7,3
Total ⁽³⁾	7,1	7,0	7,2	7,1

Unidade: escala 1 a 10

Fonte: ICP-ANACOM. Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008.

⁽¹⁾ Escala: 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito)

⁽²⁾ Estimativa efectuada através da média dos níveis de satisfação em cada um dos serviços incluídos no pacote.

⁽³⁾ Satisfação média com o respectivo serviço independentemente de estar inserido em pacote.

Nota 1: As médias destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de teste de igualdade entre médias. A verde claro destacam-se as médias superiores e a verde mais escuro as médias inferiores.

Perfil do consumidor empresarial (PME) de comunicações electrónicas

Analisa-se de seguida o consumidor empresarial (PME) de comunicações electrónicas numa perspectiva integrada, recorrendo para o efeito ao Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas¹² de Dezembro de 2007.

Na primeira secção apresenta-se a penetração dos vários serviços nas pequenas e médias empresas, dando-se destaque à adesão a ofertas *multiple play*. Na segunda secção analisa-se o perfil do utilizador empresarial dos serviços de comunicações electrónicas.

¹² O universo deste estudo refere-se às Micro, Pequenas e Médias Empresas (PME), com sede em Portugal, cuja actividade económica se enquadra numa das seguintes secções e grupos de códigos CAE (Rev. 2.1): Secção D (Indústrias Transformadoras), Secção F (Construção), Secção G (Comércio por grosso e a retalho, reparação de veículos automóveis, motociclos e de bens de uso pessoal e doméstico), Grupo H 551 (Estabelecimentos hoteleiros), Grupo H 552 (Parques de campismo e outros locais de alojamento de curta duração), ecção I (Transportes, armazenagem e comunicações), Secção K (Actividades imobiliárias, alugueres e serviços prestados às empresas), Grupo O 921 (actividades cinematográficas e de vídeo) e Grupo O 922 (Actividades de rádio e de televisão). O plano de amostragem compreende uma amostragem probabilística multi-etápica previamente estratificada. O território nacional foi dividido em estratos, de acordo com a região NUTII e a presença dos operadores de telecomunicações em cada região. Em cada estrato foi realizada uma amostragem bi-etápica. A primeira etapa de amostragem corresponde à selecção de freguesias (com probabilidades desiguais e proporcionais ao número de empresas que inclui, referentes à população-alvo) e a segunda etapa à selecção de empresas (através de amostragem aleatória estratificada por sector de actividade e dimensão da empresa). Foram realizadas 2403 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 2,0 (semiamplitude de um intervalo de confiança de 95 por cento para uma proporção). As desagregações específicas dentro de cada serviço de comunicações electrónicas traduzem-se em erros superiores: serviço telefónico móvel (2,4), serviço telefónico fixo (2,0) e serviço de acesso à internet (2,5). O trabalho de campo foi realizado pela empresa Qmetrics, S.A. Efectuaram-se entrevistas face-a-face suportadas pelo sistema CAPI – *Computer Assisted Personal Interviewing* – de 21 de Novembro a 21 de Dezembro de 2007 e de 3 a 15 de Janeiro de 2008. A estimação recorreu a extrapolações calculados pela Qmetrics, S.A. Os extrapolações permitiram ajustar os resultados obtidos a totais conhecidos de variáveis auxiliares (NUTS II, sector de actividade e dimensão da empresa provenientes de dados físicos de Dez./2006 e dados económicos de Dez./2005 do INE) com o objectivo de corrigir distorções observadas na amostra.

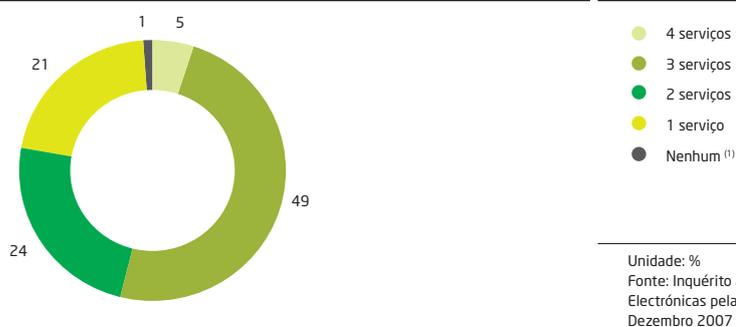
Penetração dos serviços

No final de 2007, metade das empresas com menos de 250 trabalhadores dispunha de três serviços de comunicações electrónicas. A utilização de quatro serviços de comunica-

ções electrónicas em simultâneo (M+F+I+TV) é bastante reduzida no âmbito empresarial: somente 5 por cento das empresas em análise referiram que tinham acesso a quatro serviços.

Distribuição das empresas pelo número de serviços de comunicações electrónicas de que dispõem

Gráfico 2.10



⁽¹⁾ Não tem telecomunicações em nome da empresa (utiliza telecomunicações pessoais ou de outra empresa)

Cerca de 44 por cento das empresas em análise utilizam os serviços telefónicos, fixo e móvel, em conjunto com banda larga fixa (M+F+BLF).

A utilização exclusiva do serviço telefónico é ainda bastante significativa entre as empresas portuguesas com menos de

250 trabalhadores. Estima-se que 18 por cento das empresas recorre somente ao serviço telefónico fixo e que 15 por cento tem acesso a ambos os serviços telefónicos (M+F). Já a utilização exclusiva do serviço telefónico móvel é bastante reduzida (3 por cento).

Penetração dos serviços e combinações de serviços nas empresas

Quadro 2.17

	%
M + F + BLF	44,3
F	18,2
M + F	14,8
F + BLF	8,2
M + F + BLF + TV	3,6
M	2,7
Outros ⁽¹⁾	7,2
Nenhum ⁽²⁾	1,0
Total	100

Unidade: %

Fonte: Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas, Dezembro 2007.

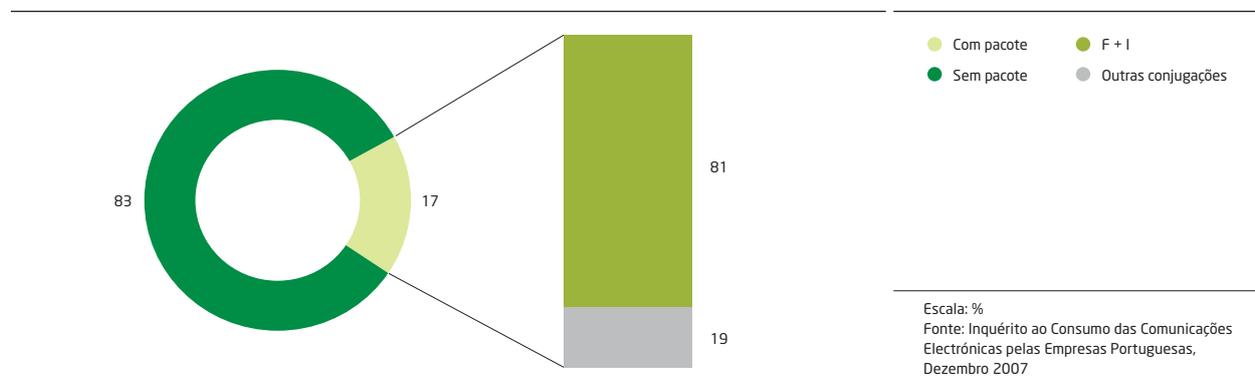
⁽¹⁾ Inclui praticamente conjugações do serviço de internet (BLM, BLF, BE) com os restantes serviços de comunicações electrónicas (M, F, TV).

⁽²⁾ Não tem telecomunicações em nome da empresa (utiliza telecomunicações pessoais ou de outra empresa).

A adesão a ofertas *multiple play* é mais reduzida entre os clientes empresariais, por comparação com os clientes residenciais. As ofertas *multiple play* são utilizadas por cerca de 17 por cento das empresas com menos de 250 trabalhado-

res, salientando-se o predomínio do pacote *double play* constituído pelo serviço telefónico fixo e acesso à internet (utilizado por 81 por cento das empresas com serviços em pacote).

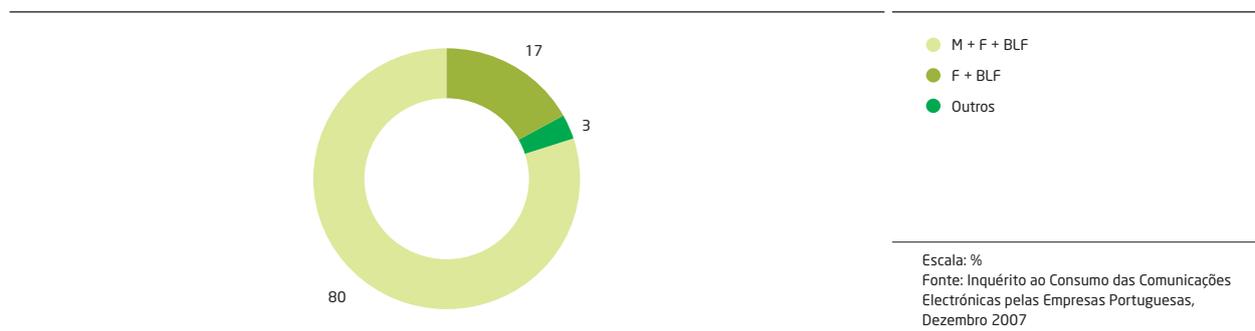
Serviços de comunicações electrónicas em *multiple play*
Gráfico 2.11



Quatro em cada cinco empresas com serviço *double play* (F+I) dispõem do serviço telefónico fixo, do acesso à inter-

net em banda larga fixa e do serviço telefónico móvel (M+F+BLF).

Utilização integrada de serviços por parte das empresas com *double play* F+I
Gráfico 2.12



Caracterização do utilizador empresarial (PME) dos serviços de comunicações electrónicas

Apresenta-se de seguida uma caracterização do utilizador empresarial (PME) dos serviços de comunicações electrónicas,

tendo em conta o sector de actividade onde a empresa se insere, a dimensão da empresa e o número de anos de inserção nos mercados onde actua.

Caracterização de acordo com o sector de actividade

De acordo com os dados do Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas de 2007, as empresas dos subsectores da construção, actividades imobiliárias e outros serviços (transportes, comunica-

ções, actividades cinematográficas, rádio e televisão) tendem a aderir de forma mais intensa aos dois serviços telefónicos (fixo e móvel) em conjunto com banda larga fixa. Em cada um destes subsectores mais de 65 por cento das empresas dispõem destes três serviços (M+F+BLF).

Penetração dos serviços de comunicações electrónicas nas PME por sector de actividade

Quadro 2.18

Consumo integrado de serviços	Indústria transf.	Construção	Comércio	Turismo	Actividades imobiliárias	Outros serviços	Total
M + F + BLF	41	68	36	25	68	71	34
F	17	3	26	11	3	3	27
M + F	21	11	17	2	3	3	16
F + BLF	6	4	10	29	7	12	10
M + F + BLF + TV	1	2	3	26	10	7	3
M	2	4	3	0	1	1	4
Outros	11	9	6	9	8	3	7
Total	100	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas, Dezembro 2007.

Nota 1: O conjunto «outros serviços» integra os seguintes subsectores: Transportes, Comunicações, Actividades cinematográficas, Rádio e Televisão.

Nota 2: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 3: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

O subsector do turismo destaca-se pelo facto da penetração das combinações de serviços que integram a banda larga fixa ser relativamente maior (F+BLF e M+F+BLF+TV).

A utilização exclusiva dos dois serviços telefónicos (fixo e móvel) é relativamente mais intensa no sector da indústria transformadora. No subsector do comércio as empresas tendem a dar preferência ao serviço telefónico, destacando-se, neste caso, o acesso exclusivo ao serviço telefónico fixo.

Caracterização de acordo com a dimensão e antiguidade da empresa

A dimensão da empresa influencia a utilização dos serviços. Por um lado, as empresas com cinco ou mais trabalhadores apresentam uma penetração relativamente mais intensa dos dois serviços telefónicos (fixo e móvel) em conjunto com banda larga fixa. Por outro lado, as empresas mais pequenas (menos de cinco trabalhadores) evidenciam uma adesão menor a estes serviços. Neste último grupo, destaca-se a penetração do serviço telefónico fixo, nomeadamente em utilização exclusiva, mas também em conjunto com o serviço telefónico móvel ou banda larga fixa.

Serviços de comunicações electrónicas de que a empresa dispõe por dimensão da empresa Quadro 2.19

Consumo integrado de serviços	1-4 trabalhadores	5-9 trabalhadores	10-24 trabalhadores	25 ou + trabalhadores	Total
M + F + BLF	34	62	57	64	46
F	27	6	10	4	14
M + F	16	15	11	4	10
F + BLF	10	6	8	6	12
M + F + BLF + TV	3	4	6	5	4
M	4	1	1	0	4
Outros	7	7	7	18	9
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas, Dezembro 2007.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

Embora de forma menos expressiva, a antiguidade da empresa também reflecte uma utilização diferenciada de serviços de comunicações electrónicas. As empresas mais antigas (com mais de 25 anos no mercado) destacam-se no

consumo exclusivo do serviço telefónico fixo. As empresas mais recentes tendem a apresentar uma penetração relativamente mais elevada de banda larga fixa em conjunto com o serviço telefónico (fixo e/ou móvel).

Serviços de comunicações electrónicas de que a empresa dispõe por número de anos no mercado Quadro 2.20

Consumo integrado de serviços	1-4 anos	5-9 anos	10-24 anos	25 ou + anos	Total
M + F + BLF	46	48	48	36	45
F	14	14	16	30	18
M + F	10	12	17	16	15
F + BLF	12	11	5	8	8
M + F + BLF + TV	4	3	3	5	4
M	4	4	2	1	3
Outros	9	7	9	5	7
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: Inquérito ao Consumo das Comunicações Electrónicas pelas Empresas Portuguesas, Dezembro 2007.

Nota 1: As proporções destacadas a amarelo resultam de um número de observações amostrais reduzido ($n < 30$), pelo que se deverá ter algumas reservas na sua interpretação.

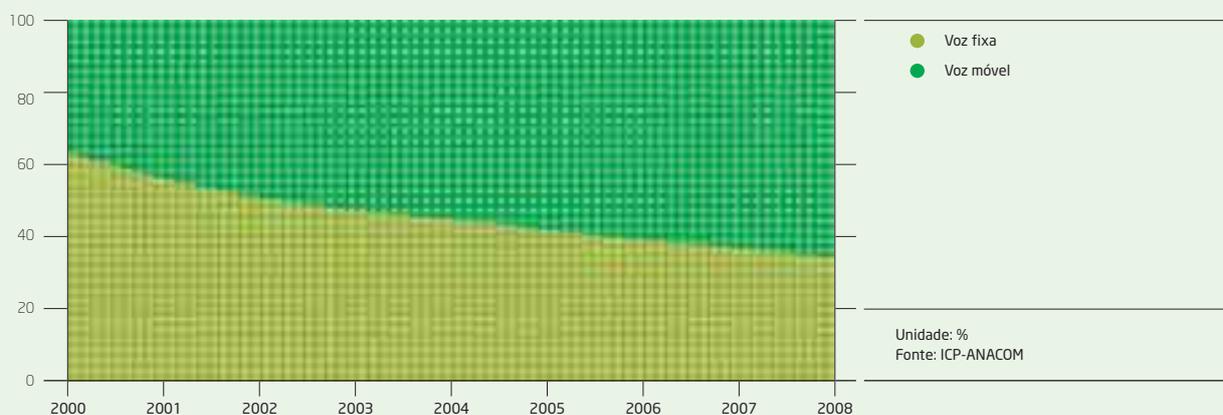
Nota 2: As proporções destacadas a verde indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. A verde claro destacam-se as proporções superiores e a verde mais escuro as proporções inferiores.

I – O efeito global da substituição fixo-móvel sobre o serviço telefónico

No capítulo 3 argumenta-se que a chamada «substituição fixo-móvel» é um dos factores responsáveis pelo declínio do serviço telefónico fixo. De facto, o principal factor indicado pelos consumidores para não aderirem ao STF é a utilização

do telemóvel - e o peso do tráfego telefónico móvel tem vindo a aumentar, representando em 2008 cerca de 66 por cento do total de tráfego de voz.

Tráfego de voz (em minutos) na rede fixa e na rede móvel
Gráfico I.1



Desta forma, e sem querer antecipar qualquer decisão sobre a definição de mercados relevantes, será interessante analisar o serviço telefónico independentemente da plataforma sobre a qual o serviço é prestado.

Quando se contabiliza o volume de minutos do tráfego de voz de forma global, verifica-se que o mesmo tem crescido

a uma média de quase 5 por cento ao ano, desde 2004. Em 2008, o tráfego de voz em termos de minutos registou mesmo a taxa de crescimento mais elevada dos últimos cinco anos. O número de minutos de conversação cresceu cerca de 7,4 por cento face ao ano anterior, totalizando cerca de 23,3 mil milhões de minutos.

Volume tráfego do serviço de voz (minutos)
Quadro I.1

	2007	2008	Var. 2008/2007	Var. média 2004/2008	Var. acumulada 2004/2008
Voz fixa	8 031 731	8 011 538	-0,3%	-2,2%	-8,5%
Voz móvel	13 645 868	15 267 324	11,9%	9,4%	43,4%
Total do tráfego de voz	21 677 599	23 278 863	7,4%	4,7%	20,0%

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

Em 2008, cada cliente que dispunha do serviço telefónico fixo e/ou móvel¹³ passou, em média, cerca de 240 minutos por mês ao telefone.

Também o volume de chamadas tem crescido, embora a taxas que são, *grosso modo*, cerca de metade da taxa de

crescimento dos minutos. No total, o número de chamadas teve um crescimento de 3,5 por cento face a 2007, totalizando cerca de 10,2 milhões de chamadas.

Volume tráfego do serviço de voz (chamadas)
Quadro I.2

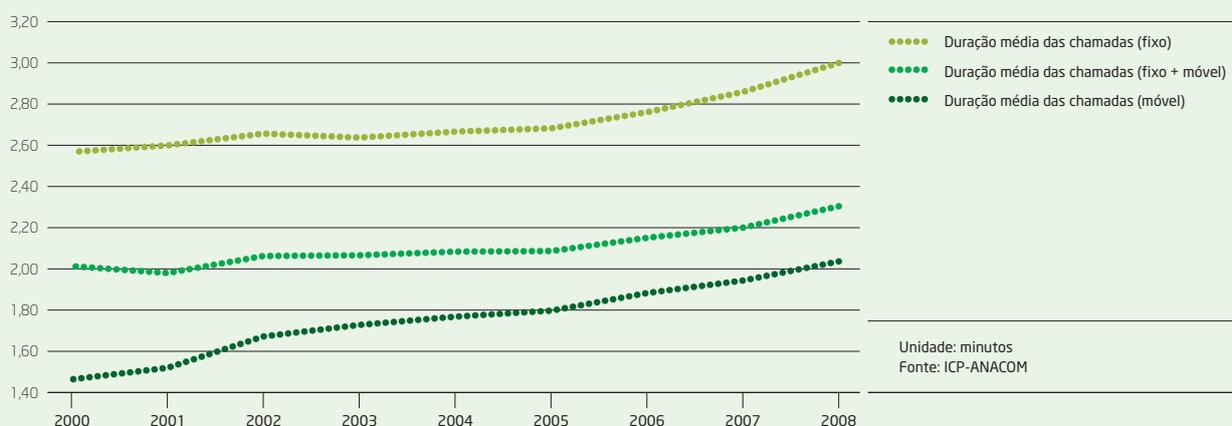
	2007	2008	Var. 2008/2007	Var. média 2004/2008	Var. acumulada 2004/2008
Voz fixa	2 807 644	2 675 191	-4,7%	-5,0%	-18,7%
Voz móvel	7 035 021	7 507 679	6,7%	5,5%	24,0%
Total do tráfego de voz	9 842 664	10 182 888	3,5%	2,2%	9,0%

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

Em resultado da evolução do volume de chamadas e de minutos acima apresentada, a duração das chamadas tem

vindo a aumentar desde 2004. Em 2008, a duração média das chamadas atingiu 2,3 minutos.

Duração média das chamadas
Gráfico I.2

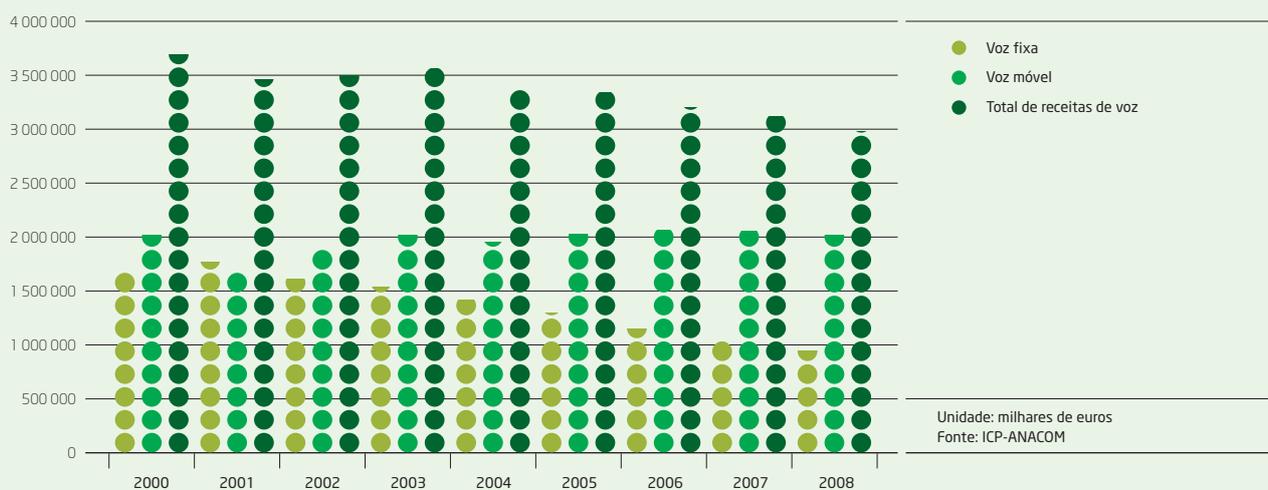


Simultaneamente, o volume de receitas dos serviços de voz tem vindo a reduzir-se de forma lenta e gradual, a uma taxa

média de 3 por cento ao ano, sendo a voz fixa responsável pela maior redução.

¹³ Estimativa calculada com base no Inquérito ao Consumo dos Serviços de Comunicações Electrónicas do ICP-ANACOM, de Dezembro 2008.

Receitas do serviço de voz Gráfico I.3



Consequentemente, o mesmo tem ocorrido com as receitas unitárias (quer em termos de minutos, quer em termos de chamadas).

Receita média por chamada Quadro I.3

	2004	2005	2006	2007	2008
Receita média por chamada (fixo)	0,427	0,415	0,392	0,375	0,357
Receita média por chamada (móvel)	0,325	0,314	0,309	0,293	0,270
Receita média por chamada (fixo+móvel)	0,361	0,347	0,335	0,316	0,293

Unidade: euros
Fonte: ICP-ANACOM.

A receita média por chamada diminuiu cerca de 5 por cento ao ano, nos últimos cinco anos e 7,5 por cento no último ano. Em 2008, a receita média era de 0,29 euros por chamada.

Em resumo, o fenómeno de substituição fixo-móvel ocorre em simultâneo com um aumento do tráfego e da duração média das chamadas e com uma redução da receita unitária do tráfego.