

Apêndice

**O utilizador de comunicações
eletrónicas**

Apêndice — O utilizador de comunicações eletrónicas

Penetração dos serviços

Tabela 20 – Distribuição dos indivíduos pelo número de serviços de comunicações eletrónicas que dispõem

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
1 serviço	17,9 ↓	10,7 ↓	11,8	10,5	10,1
2 serviços	23,6	17,1 ↓	16,6	15,4	15,4
3 serviços	20,7 ↓	21,9	19,1 ↓	15,7 ↓	14,6
4 serviços	24,8 ↑	36,6 ↑	35,7	34,2	26,7 ↓
5 serviços	13,0 ↑	13,7	16,8 ↑	24,1 ↑	33,2 ↑

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011 a 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por Wi-Fi diferindo dos resultados divulgados pela Markttest. Os valores apresentados diferem de anteriores publicações por não incluírem agora os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel que utilizam (exclusivamente por Wi-Fi, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas⁴⁸: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o momento $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: Os serviços de comunicações eletrónicas considerados para esta análise são os seguintes: serviço telefónico móvel (STM); serviço telefónico fixo (STF); banda larga fixa (BLF); banda larga móvel (BLM) e serviço de TV por subscrição (STVS).

⁴⁸ Recorre-se ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador «proporção» de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10 por cento; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10 por cento e inferior a 25 por cento; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25 por cento.

Tabela 21 – Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas no mercado residencial

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
STF	65,0	78,0 ↑	78,0	80,0 ↑	80,0
STM	92,0	92,8	93,6	94,4	95,0
SAI	64,6	68,1 ↑	66,4	70,5 ↑	74,2 ↑
BLF	43,9	55,8 ↑	56,2	60,5 ↑	64,1 ↑
BLM	34,4	28,3	29,5	36,5 ↑	46,0 ↑
STVS	62,5	72,6 ↑	71,6	73,8 ↑	75,8

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 a 4T2015

Base: STM – Indivíduos com 10 ou mais anos; BLM – Indivíduos com 15 ou mais anos; STF, SAI, BLF e STVS – Lares com serviços de comunicações eletrónicas de voz (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o momento $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 3: Houve uma mudança na forma de inquirição da temática Acesso à Internet a partir de março de 2012, sendo necessárias algumas reservas na elaboração de análises evolutivas, sobretudo nos serviços de BLF e BLM.

Nota 4: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Os valores apresentados diferem de anteriores publicações por não se incluírem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel que utilizam (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 22 – Posse do serviço telefónico por tipo de acesso, UE28

	Fev-mar. 2013 (EB79.1)			Jan. 2014 (EB81.1)		
	STF+STM	Apenas STF	Apenas STM	STF+STM	Apenas STF	Apenas STM
UE28	65	7	28	62	6	32
BE Bélgica	63	7	30	66	5	29
BG Bulgária	43	9	49	36	6	58
CZ República Checa	18	1	81	15	0	85
DK Dinamarca	49	3	47	48	3	49
DE Alemanha	81	10	9	83	8	9
EE Estónia	41	4	55	36	3	61
IE Irlanda	59	3	38	57	3	40
EL Grécia	72	11	17	75	9	16
ES Espanha	68	9	23	68	6	26
FR França	79	11	10	79	9	12
HR Croácia	72	12	16	74	8	18
IT Itália	65	4	31	53	4	43
CY Chipre	71	4	25	65	5	30
LV Letónia	35	1	64	27	1	72
LT Lituânia	32	3	65	27	3	70
LU Luxemburgo	88	2	10	85	2	13
HU Hungria	44	7	48	40	5	55
MT Malta	89	7	4	89	6	5
NL Países Baixos	80	6	14	81	5	14
AT Áustria	40	5	55	35	4	61
PL Polónia	32	7	61	23	7	69
PT Portugal	56	12	32	61	6	33
RO Roménia	36	6	58	39	7	54
SI Eslovénia	71	7	22	72	5	23
SK Eslováquia	20	3	77	19	2	79
FI Finlândia	13	2	85	13	2	85
SE Suécia	94	4	2	95	3	2
UK Reino Unido	78	7	15	76	6	18

Unidade: %

Fonte: Cálculos ANACOM, com base em: *E-Communications Household Survey, Special Eurobarometer 396/Wave EB79.1* – TNS Opinion & Social; Trabalho de campo: fevereiro/março 2013; Publicação CE: agosto 2013; *E-Communications and Telecom Single Market Household Survey, Special Eurobarometer 414/Wave EB81.1* – TNS Opinion & Social; Trabalho de campo: janeiro 2014; Publicação CE: março de 2014

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos com serviço telefónico.

Tabela 23 – Penetração de banda larga móvel por tipo de equipamento no mercado residencial

	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
BLM através de telemóvel	10,0	17,2 ↑	28,1 ↑	38,1 ↑
BLM através de outros equipamentos (tablet/PC)	22,9	18,3 ↓	17,1	19,0 ↑

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2012 a 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos (não inclui as não respostas)

Nota 1: Não se apresenta informação anterior a 2012, dado que se verificaram alterações na forma de inquirição (alteração do questionário em março de 2012).

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o momento $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Os valores apresentados diferem de anteriores publicações por não se incluírem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel que utilizam (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 5: BLM através de outros equipamentos (tablet/PC) - esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a "placa móvel USB".

Tabela 24 – Distribuição dos clientes residenciais de banda larga pelo tipo de acesso/equipamento

	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Distribuição dos clientes de banda larga				
Base: Total de indivíduos com 15 ou mais anos e com serviço de comunicações eletrónicas de voz, clientes de banda larga (não tem em conta as não respostas).				
Apenas BLF	58,0	56,2	48,9 ↓	37,1 ↓
Apenas BLM	18,1	15,1 ↓	13,7	13,4
BLF+BLM	23,8	28,8 ↑	37,4 ↑	49,5 ↑
Distribuição dos clientes de BLM por tipo de equipamento de acesso				
Base: Total de indivíduos com 15 ou mais anos e com serviço de comunicações eletrónicas de voz, clientes de BLM (não tem em conta as não respostas e os indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por <i>Wi-Fi</i>).				
Apenas tablet/PC	64,4	41,5 ↓	23,1 ↓	16,0 ↓
Apenas telemóvel	19,2	37,9 ↑	53,1 ↑	58,9 ↑
Tablet/PC e telemóvel	16,4	20,6 ↑	23,8	25,1

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2012 a 4T2015

Nota 1: Não se apresenta informação anterior a 2012, dado que se verificaram alterações na forma de inquirição (alteração do questionário em março de 2012).

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 3: Para este efeito considerou-se a unidade de análise indivíduo por se estar a analisar o serviço de BLM. Assim, o indivíduo dispõe de BLM caso tenha indicado que acede a esse serviço mediante telemóvel ou tablet/PC e dispõe de BLF caso o seu lar disponha desse serviço.

Nota 4: Os clientes de BLM e BLM no telemóvel excluem os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Os valores apresentados diferem de anteriores publicações por não incluírem agora os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel que utilizam (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 5: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo face ao período homólogo e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: Tablet/PC - esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a "placa móvel USB".

Tabela 25 – Adesão a ofertas em pacote no mercado residencial

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Adesão a ofertas em pacote <i>multiple play</i>	48,4 ↑	61,7 ↑	63,8	69,6 ↑	73,2 ↑

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011- 4T2015

Base: Total de lares com serviço de CE de voz (não inclui as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos *t-1* e *t* e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Tabela 26 – Distribuição das ofertas em pacote por modalidade no mercado residencial

	4T2015
STF+TVS+BLF	36,9
STF+TVS+BLF+BLM+STM	22,9
STF+TVS+BLF+STM	17,1
STF+TVS	9,4
STF+TVS+STM	3,1 *
STF+BLF	2,8 *
TVS+BLF	2,3 *
STF+TVS+BLF+BLM	2,2 *
Outras conjugações	3,4 *

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2015

Base: Total de lares com serviço de CE de voz e com serviços em pacote (não inclui as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: Neste contexto a ANACOM considera que o serviço BLM inclui o acesso à Internet através de telemóvel e/ou acesso através de tablet/PC. A posse do serviço BLM exclui ainda os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi*. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 3: Em fevereiro de 2015 o BTC mudou algumas questões no seu questionário incluindo os serviços que integravam o pacote de serviços. Segundo o método agora utilizado, conforme descrito na nota anterior, não é possível efetuar uma análise histórica.

Tabela 27 – Distribuição das ofertas em pacote por modalidade no mercado residencial

	STF	TVS	BLF	STM	BLM
Sem o serviço em pacote	12,4	7,8	2,3	65,2	57,1
Com o serviço em pacote	87,6	92,2	97,7	34,8	42,9
STF+TVS+BLF	33,7	35,6	42,2	:	:
STF+TVS+BLF+BLM+STM	20,9	22,1	26,1	17,4	36,5
STF+TVS+BLF+STM	15,6	16,5	19,5	12,9	:
STF+TVS	8,6	9,1	:	:	:
STF+TVS+STM	2,8 *	3,0 *	:	2,1 *	:
STF+BLF	2,5 *	:	3,1 *	:	:
TVS+BLF	:	2,2 *	2,6 *	:	:
STF+TVS+BLF+BLM	2,0 *	2,1 *	2,5 *	:	3,3 *
Outras conjunções	1,5 *	1,7 *	1,7 *	2,4 *	3,0 *

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2015

Base: STF, TVS, BLF: Total de lares que dispõem do respetivo serviço de comunicações eletrónicas (não inclui as não respostas); STM, BLM: Total de indivíduos com 15 ou mais anos que dispõem do respetivo serviço (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: Neste contexto a ANACOM considera que o serviço BLM inclui o acesso à Internet através de telemóvel e/ou acesso através de tablet/PC (esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Markttest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a “placa móvel USB”). A posse do serviço BLM exclui ainda os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Markttest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 3: Em fevereiro de 2015 o BTC mudou algumas questões no seu questionário incluindo os serviços que integravam o pacote de serviços. Segundo o método agora utilizado, conforme descrito na nota anterior, não é possível efetuar uma análise histórica.

Tabela 28 – Taxa de adesão a ofertas em pacote *multiple play* na UE27 (segmento residencial)

		nov.-dez. 2009 (EB72.5)	dez. 2011 (EB76.4)		fev.-mar. 2013 (EB79.1)		jan. 2014 (EB81.1) ⁴⁹	
UE	UE27/UE28	38	43	↑	45	↑	46	↑
LU	Luxemburgo	40	54	↑	68	↑	58	↓
NL	Países Baixos	60	64		66		75	↑
SI	Eslovénia	46	60	↑	63		63	
FR	França	51	60	↑	63		64	
BE	Bélgica	39	61	↑	62		70	↑
MT	Malta	47	57	↑	60		58	
DK	Dinamarca	53	49		56	↑	51	↓
DE	Alemanha	41	49	↑	55	↑	61	↑
SE	Suécia	43	51	↑	54		55	
HU	Hungria	36	46	↑	52	↑	48	
UK	Reino Unido	40	44	↑	51	↑	54	
EE	Estónia	52	53		50		50	
PT	Portugal	34	49	↑	50		50	
EL	Grécia	34	37		45	↑	49	
LV	Letónia	24	37	↑	45	↑	44	
RO	Roménia	36	45	↑	45		47	
ES	Espanha	42	31	↓	42	↑	46	
CY	Chipre	34	37		41		38	
AT	Áustria	37	40		38		33	↓
IE	Irlanda	27	32	↑	37	↑	35	
BG	Bulgária	18	24	↑	37	↑	35	
LT	Lituânia	25	27		34	↑	29	↓
PL	Polónia	25	28		25		21	↓
CZ	República Checa	19	24	↑	23		23	
SK	Eslováquia	31	28		21	↓	22	
FI	Finlândia	13	18	↑	20		26	↑
HR	Croácia				49		54	↑
IT	Itália	21	30	↑	19	↓	21	

Unidade: %

Fonte: Cálculos ANACOM, com base em: *E-Communications Household Survey*, Special Eurobarometer 335, 381 e 396 / Wave EB72.5, EB76.4 e EB79.1 – TNS Opinion & Social; Trabalho de campo: novembro/dezembro 2009; dezembro 2011 e fevereiro/março 2013; Publicação Eurostat: outubro 2010, junho 2012 e agosto 2013 e *E-Communications and Telecom Single Market Household Survey*, Special Eurobarometer 414/Wave EB81.1 – TNS Opinion & Social; Trabalho de campo: janeiro 2014; Publicação CE: março de 2014

Base: Total de lares.

Nota: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos *t-1* e *t* e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa,

⁴⁹ Para 2014, os dados para a UE27 referem-se à média da UE28, acrescentando a Croácia.

através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Caracterização do consumidor de serviços conjugados

Tabela 29 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a região Marktest

Consumo integrado de serviços	Grande Lisboa	Grande Porto	Litoral Norte	Litoral Centro	Interior Norte	Sul	R.A.M	R.A.A	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	46 ↑	37 ↑	29 ↑	33 ↑	23 ↑	31 ↑	31*	40* ↑	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	24 ↓	28 ↓	23 ↓	24	18 ↓	23 ↓	34*	29*	23 ↓
STM	7* ↑	7*	9*	7*	10*	10*	#	#	8
STF+STM+TVS	6* ↓	6*	9*	10*	9*	7*	#	#	8
STM+BLM	4*	#	8*	7*	8*	#	#	#	6
STF+STM	2*	#	5*	4*	10*	5*	#	#	5
STM+TVS	2*	#	#	#	#	#	#	#	2*
STF	#	#	#	#	6*	#	#	#	2* ↓
Outras conjugações	8*	11*	13*	12* ↓	16	15*	#	#	12
Total	100	100	100	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a sua região Marktest (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 3: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 4: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 30 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a dimensão do agregado familiar

Consumo integrado de serviços	1 indivíduo	2 indivíduos	3 indivíduos	4 ou mais indivíduos	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	14* ↑	24 ↑	42 ↑	44 ↑	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	16*	23	26 ↓	24 ↓	23 ↓
STM	18*	8*	5*	5*	8
STF+STM+TVS	14*	14 ↓	5*	#	8
STM+BLM	9*	4*	5*	7*	6
STF+STM	10*	8*	2*	2*	5
STM+TVS	#	3*	2*	#	2*
STF	#	4*	#	#	2* ↓
Outras conjugações	12*	10	12 ↓	15	12
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a dimensão familiar em que o indivíduo se insere (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral, fixa a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 5: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 31 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas por escalão etário

Consumo integrado de serviços	15-24 anos	25-34 anos	35-44 anos	45-54 anos	55-64 anos	65 ou mais anos	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	51 ↑	52 ↑	42 ↑	32 ↑	23 ↑	11* ↑	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	19 ↓	17 ↓	23 ↓	29 ↓	27 ↓	24	23 ↓
STM	#	5*	8*	11*	14*	7*	8
STF+STM+TVS	#	#	#	5*	10*	24	8
STM+BLM	10*	11*	11*	5*	#	#	6
STF+STM	#	#	#	#	8*	14	5
STM+TVS	#	#	#	4*	4*	#	2*
STF	#	#	#	#	#	8* ↓	2* ↓
Outras conjugações	17*	13* ↓	13*	11*	9*	11*	12
Total	100	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a idade do respondente (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 32 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com o nível de escolaridade

Consumo integrado de serviços	Inferior ou igual ao 1.º ciclo EB	2.º ciclo EB	3.º ciclo EB	Ensino secundário	Ensino superior	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	7* ↑	20* ↑	32 ↑	48 ↑	56 ↑	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	18	29 ↓	30 ↓	24 ↓	21 ↓	23 ↓
STM	15	13*	8*	3*	#	8
STF+STM+TVS	22	6*	4*	2*	#	8
STM+BLM	2*	7*	7*	8*	8*	6
STF+STM	14	6*	#	#	#	5
STM+TVS	4*	#	3*	#	#	2*
STF	7* ↓	#	#	#	#	2* ↓
Outras conjugações	12	13*	13*	13	11*	12
Total	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com o nível de escolaridade do respondente (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 5: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 33 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a condição perante o trabalho

Consumo integrado de serviços	A trabalhar	Desempregados	Reformados	Estudantes	Domésticas	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	44 ↑	26 ↑	12 ↑	55 ↑	#	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	21 ↓	27	26	22*	26*	23 ↓
STM	7	13*	8*	#	#	8
STF+STM+TVS	2*	4*	21	#	18*	8
STM+BLM	8	10*	#	7*	#	6
STF+STM	1*	5*	13	#	#	5
STM+TVS	2*	#	3*	#	#	2*
STF	#	#	7* ↓	#	#	2* ↓
Outras conjugações	12	11* ↓	10	15*	20* ↑	12
Total	100	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a condição perante o trabalho do respondente (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 5: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 34 – Consumo de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a classe social

Consumo integrado de serviços	A/B – Alta ou média alta	C1 – Média	C2/D – Média baixa/baixa	Total
STF+STM+BLF+BLM+TVS	56 ↑	45 ↑	22 ↑	33 ↑
STF+STM+BLF+TVS	23 ↓	24 ↓	23 ↓	23 ↓
STM	#	5*	11	8
STF+STM+TVS	#	4*	12	8
STM+BLM	7*	7*	6	6
STF+STM	#	#	8	5
STM+TVS	#	#	3*	2*
STF	#	#	3* ↓	2* ↓
Outras conjugações	10*	12	13	12
Total	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a sua classe social (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 4T2014 e o 4T2015 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Markttest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 5: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Markttest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Caracterização do consumidor do serviço de acesso à Internet

Tabela 35 – Posse de ligação à Internet pelos agregados domésticos, por NUTS II

	2012	2013	2014	2015
Norte	58,0	59,5	63,2	66,9
Centro	55,2	56,1	59,1	65,9
Lisboa	71,9	72,6	73,1	79,2
Alentejo	48,8	51,7	54,4	61,2
Algarve	60,7	61,8	65,1	69,1
R. A. dos Açores	64,1	66,3	70,2	75,9
R. A. da Madeira	60,5	64,1	67,1	74,0
Total	61,0	62	64,9	70,2

Unidade: %

Fonte: INE/Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2012 a 2015; Recolha efetuada no primeiro trimestre do ano.

Base: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos um indivíduo entre os 16 e os 74 anos.

Tabela 36 – Agregados domésticos com ligação à Internet em casa, por quartis de rendimento e tipologia familiar, Portugal e UE28

	2014			2015		
	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)
Total	64,9	81	-16	70,2	83	-13
Quartis de rendimento						
1º quartil	36	60	-24	43	62	-19
2º quartil	50	76	-26	56	78	-22
3º quartil	79	89	-10	83	90	-7
4º quartil	94	97	-3	95	97	-2
Tipologia familiar						
Agregados sem crianças	55,7	76	-20	61,9	78	-16
1 adulto sem crianças	39,8	68	-28	48,4	69	-21
2 adultos sem crianças	46,6	77	-30	54,0	79	-25
3 ou mais adultos sem crianças	83,2	90	-7	86,2	92	-6
Agregados com crianças	88,0	94	-6	91,9	95	-3
1 adulto com crianças	87,3	91	-4	90,3	92	-2
2 adultos com crianças	87,9	95	-7	92,1	95	-3
3 ou mais adultos com crianças	88,5	92	-3	92,0	94	-2

Unidade: %

Fonte: INE/Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2014 e 2015; Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in households and by individuals" (2014 e 2015); Recolha efetuada no primeiro trimestre do ano.

Base: Agregados domésticos residentes no território nacional e em alojamentos não coletivos, com pelo menos um indivíduo entre os 16 e os 74 anos.

Nota: A informação relativa a Portugal (tipologia familiar) encontra-se arredondada às décimas por resultar da informação publicada pelo INE. A informação da UE28, por ser publicada pelo Eurostat, está arredondada às unidades. Neste sentido, o desvio face à UE28 considerou o valor de PT arredondado à unidade.

Tabela 37 – Percentagem de indivíduos que utilizaram Internet nos últimos 3 meses por escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE28

	2014			2015		
	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)
Total	64,6	78	-13	68,6	79	-10
Escalão etário						
16 a 24 anos	98,4	96	2	99,3	96	3
25 a 34 anos	92,2	93	-1	94,9	94	1
35 a 44 anos	82,9	88	-5	87,5	89	-1
45 a 54 anos	58,9	80	-21	64,6	82	-17
55 a 64 anos	36,2	63	-27	42,0	66	-24
65 a 74 anos	22,6	42	-19	27,2	45	-18
Nível de escolaridade						
Até ao 3.º ciclo	44,7	55	-10	49,0	59	-10
Ensino secundário	94,4	82	12	95,6	83	13
Ensino superior	96,7	96	1	98,4	96	2
Condição perante o trabalho						
Empregado	77,9	89	-11	80,9	90	-9
Desempregado	65,0	74	-9	67,0	77	-10
Estudante	99,5	98	2	99,5	98	2
Reformado e outros inativos	25,8	50	-24	32,3	53	-21

Unidade: %

Fonte: INE/Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2014 e 2015; Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in households and by individuals" (2014 e 2015); Recolha efetuada no primeiro trimestre do ano.

Base: Indivíduos entre os 16 e os 74 anos.

Nota: A informação relativa a Portugal encontra-se arredondada às décimas por resultar da informação publicada pelo INE. A informação da UE28, por ser publicada pelo Eurostat, está arredondada às unidades. Neste sentido, o desvio face à UE28 considerou o valor de PT arredondado à unidade.

Tabela 38 – Penetração do SAI residencial por classe social e dimensão familiar

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Total	64,6 ↑	68,1 ↑	66,4	70,5 ↑	74,2 ↑
Classe social					
A/B – Alta/média alta	88,4	93,9 ↑	93,8	97,0 ↑	94,9
C1 – Média	78,8 ↑	83,5 ↑	83,7	85,0	88,4 ↑
C2/D – Média baixa/baixa	48,3	51,8 ↑	50,7	56,3 ↑	61,9 ↑
<i>V Cramer</i>	0,366	0,366	0,394	0,355	0,327
Estrutura familiar – número de indivíduos no lar					
1 indivíduo	38,6	46,5 ↑	42,7	43,6	53,6 ↑
2 indivíduos	48,5	49,9	54,4 ↑	58,7 ↑	64,4 ↑
3 indivíduos	78,0 ↑	82,3 ↑	81,6	87,4 ↑	86,6
4 ou mais indivíduos	82,6	85,8 ↑	85,4	89,5 ↑	90,7
<i>V Cramer</i>	0,368	0,377	0,352	0,387	0,325

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 - 4T2015

Base: Total de lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz de acordo com característica em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos *t-1* e *t* e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: O serviço de Internet integra o acesso fixo e/ou móvel no lar.

Nota 5: A estratificação da amostra de lares considera o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Tabela 39 – Utilizadores residenciais do SAI sobre fibra ótica

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Percentagem de lares com SAI sobre FO (entre clientes com Internet fixa)	18,7	23,5 ↑	28,6 ↑	34,9 ↑	40,4 ↑
Região Markttest					
Grande Lisboa	27,1	39,0 ↑	48,5 ↑	57,4 ↑	60,5
Grande Porto	35,4	40,7	42,9	52,9 ↑	54,4
Litoral Norte	8,3 *	13,3 * ↑	14,1 *	22,8 ↑	37,4 ↑
Litoral Centro	16,0 *	16,0 *	21,8 *	26,5	32,3
Interior Norte	8,9 *	9,1 *	15,3 * ↑	16,3 *	22,1*
Sul	10,3 *	18,0 * ↑	11,7 *	19,9 * ↑	22,3*
Região Autónoma da Madeira	#	#	25,1 *	24,7 *	26,6*
Região Autónoma dos Açores	#	#	#	#	29,0*
<i>V Cramer</i>	0,252	0,302	0,338	0,356	0,311
Nível de escolaridade					
Inferior ou igual ao 1.º ciclo do EB	#	15,8 *	14,5 *	20,5 *	32,5 ↑
2.º ciclo do EB	19,9 *	12,7 *	12,5 *	27,3 * ↑	25,2*
3.º ciclo do EB	13,6 *	21,8 ↑	24,7	27,3	37,7 ↑
Ensino secundário	19,4	25,9 ↑	31,3 ↑	38,1 ↑	41,7
Ensino superior	22,5	26,6	38,7 ↑	45,1 ↑	50,1
<i>V Cramer</i>	0,087	0,102	0,186	0,174	0,143
Escalão etário					
15-24 anos	20,1 *	23,4	26,4	33,0	36,2
25-34 anos	16,4 *	22,3 ↑	31,4	39,8 ↑	40,2
35-44 anos	18,7 *	22,7	32,0	37,0	43,4
45-54 anos	20,3 *	23,0	27,0	36,1 ↑	41,3
55-64 anos	17,1 *	26,5 * ↑	29,7	29,1	39,9 ↑
65 ou mais anos	22,8 *	25,9 *	21,6 *	31,5 ↑	40,0 ↑
<i>V Cramer</i>	<i>Não há associação</i>	<i>Não há associação</i>	<i>Não há associação</i>	0,074	<i>Não há associação</i>
Condição perante o trabalho					
Quadros superiores	24,1 *	32,8 *	42,4 *	48,5	55,7
Quadros médios	18,9 *	29,5 * ↑	44,8 ↑	42,0	48,5
Técnicos especializados	21,8 *	22,2 *	39,7 * ↑	44,4 *	53,5
Pequenos proprietários	#	#	#	#	48,5* ↑
Empregados dos serviços/comércio	18,9 *	26,9 ↑	36,9 ↑	38,7	48,3 ↑
Trabalhadores qualificados	13,3 *	19,4 * ↑	22,3 *	31,6 ↑	40,7 ↑
Trabalhadores não qualificados	20,4 *	18,1 *	18,0 *	36,7 ↑	32,0
Reformado (<i>inclui desempregados até 4T2012</i>)	17,9 *	23,9 ↑	25,3	31,8	38,6 ↑
Estudante	20,9 *	24,0 *	26,8 *	34,4	34,5
Desempregado	:	:	25,0 *	30,3	37,1
Outro inativo	#	#	#	#	#
<i>V Cramer</i>	<i>Não há associação</i>	0,111	0,188	0,130	0,159

(continua)

(continuação)

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Percentagem de lares com SAI sobre FO (entre clientes com Internet fixa)	18,7	23,5 ↑	28,6 ↑	34,9 ↑	40,4 ↑
Classe social					
A/B – Alta/média alta	24,9	30,2 ↑	42,2 ↑	46,0	50,8
C1 – Média	17,9	24,1 ↑	30,7 ↑	37,1 ↑	44,6 ↑
C2/D – Média baixa/baixa	14,1 *	18,4 ↑	18,9	27,2 ↑	32,6 ↑
V Cramer	0,111	0,113	0,209	0,161	0,156
Género					
Masculino	19,6	25,7 ↑	29,4	36,0 ↑	43,4 ↑
Feminino	17,6	21,2	27,8	33,7 ↑	37,4
V Cramer	Não há associação	0,053	Não há associação	Não há associação	0,062
Estrutura familiar – número de indivíduos no lar					
1 indivíduo	18,1 *	22,5 *	24,1 *	38,5 ↑	42,2
2 indivíduos	21,6	26,8	32,4 ↑	36,2	43,7 ↑
3 indivíduos	19,0	20,0	29,4 ↑	36,3 ↑	41,2
4 ou mais indivíduos	16,7	24,4 ↑	25,3	31,5 ↑	35,5
V Cramer	Não há associação	0,062	0,070	Não há associação	0,069

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 - 4T2015

Base: Total de lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz que dispõem de Internet fixa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A estratificação da amostra de lares considera o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 4: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Caracterização do consumidor do serviço de TV por subscrição

Tabela 40 – Percentagem de agregados familiares com o STVS, Portugal e regiões Markttest

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Portugal	62,5 ↑	72,6 ↑	71,6	73,8 ↑	75,8
Grande Lisboa	75,6 ↑	87,8 ↑	87,8	88,4	84,6 ↓
Grande Porto	75,6 ↑	84,9 ↑	81,9	77,8	83,4
Litoral Norte	56,7 ↑	66,9 ↑	64,5	68,9	72,2
Litoral Centro	64,8 ↑	74,1 ↑	69,1	72,9	78,8 ↑
Interior Norte	44,3 ↑	52,9 ↑	53,1	57,9	60,4
Sul	57,8	71,0 ↑	69,2	71,8	74,7
R. A. da Madeira	85,6	85,9	92,6	93,3	84,7
R. A. dos Açores	83,2	90,2	85,8	81,9	92,1
<i>V Cramer</i>	0,252	0,283	0,281	0,241	0,210

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011 - 4T2015

Base: Total de lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a sua região Markttest (não tem em conta as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Tabela 41 – Penetração do STVS residencial por classe social, estrutura familiar e nível de escolaridade

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Total	62,5 ↑	72,6 ↑	71,6	73,8 ↑	75,8
Classe social					
A/B – Alta/média alta	79,8	84,8 ↑	85,7	89,9 ↑	88,3
C1 – Média	68,9 ↑	79,9 ↑	81,9	81,5	83,1
C2/D – Média baixa/baixa	52,7 ↑	64,9 ↑	62,9	65,6	68,9 ↑
<i>V Cramer</i>	0,226	0,192	0,227	0,226	0,193
Estrutura familiar – número de indivíduos no lar					
1 indivíduo	41,7 ↑	56,2 ↑	58,5	53,4	59,9 ↑
2 indivíduos	57,4	67,4 ↑	68,4	72,0 ↑	74,3
3 indivíduos	68,4 ↑	79,3 ↑	78,1	81,3	83,0
4 ou mais indivíduos	72,0 ↑	79,5 ↑	78,6	81,7	81,5
<i>V Cramer</i>	0,204	0,184	0,158	0,215	0,179
Nível de escolaridade do respondente					
Inferior ao 1.º ciclo EB	21,3 *	36,9 * ↑	39,2	40,5	45,9
1.º ciclo EB	46,1 ↑	57,1 ↑	58,0	59,5	62,9
2.º ciclo EB	59,3 ↑	69,4 ↑	65,5	69,5	69,5
3.º ciclo EB	67,4 ↑	77,2 ↑	74,0	74,8	78,9
Ensino secundário	69,6 ↑	80,6 ↑	81,0	81,7	84,3
Ensino superior	76,6	82,4 ↑	84,1	89,0 ↑	85,2
<i>V Cramer</i>	0,288	0,275	0,223	0,246	0,230

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 - 4T2015

Base: Lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a característica em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro destacam-se as proporções superiores e no escuro as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos *t-1* e *t* e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de lares considera o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Caracterização do consumidor do serviço telefónico fixo

Tabela 42 – Penetração do STF residencial por classe social, estrutura familiar, escalão etário e nível de escolaridade

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Total	65,0 ↑	78,0 ↑	78,0	80,0 ↑	80,0
Classe social					
A/B – Alta/média alta	69,8 ↑	81,7 ↑	82,9	86,1	85,8
C1 – Média	65,6 ↑	79,8 ↑	79,4	80,2	82,0
C2/D – Média baixa/baixa	62,9 ↑	75,9 ↑	75,9	78,1	77,3
<i>V Cramer</i>	0,055	0,060	0,065	0,073	0,083
Dimensão familiar					
1 indivíduo	50,0	64,3 ↑	73,8 ↑	64,3 ↓	65,4
2 indivíduos	67,2	79,8 ↑	80,1	83,1 ↑	82,4
3 indivíduos	65,1 ↑	77,5 ↑	77,4	81,5 ↑	84,2
4 ou mais indivíduos	68,8 ↑	82,3 ↑	77,6 ↓	83,0 ↑	81,6
<i>V Cramer</i>	0,122	0,130	0,050	0,162	0,156
Escalão etário do respondente					
15 - 24 anos	64,6 ↑	79,3 ↑	72,3 ↓	77,5	78,6
25 - 34 anos	53,7	71,3 ↑	72,1	76,6	76,3
35 - 44 anos	56,8 ↑	69,2 ↑	70,1	71,0	72,7
45 - 54 anos	63,6 ↑	76,4 ↑	75,2	77,4	75,7
55 - 64 anos	71,0	81,6 ↑	80,6	82,0	79,7
65 ou mais anos	86,2	91,2 ↑	90,8	89,9	91,3
<i>V Cramer</i>	0,228	0,184	0,188	0,163	0,167
Nível de escolaridade do respondente					
Inferior ao 1.º ciclo EB	74,7	87,4 ↑	87,9	85,1	82,2
1.º ciclo EB	70,1 ↑	80,0 ↑	78,5	80,4	78,8 *
2.º ciclo EB	50,9	68,7 ↑	66,3	70,0	72,8
3.º ciclo EB	60,1 ↑	72,3 ↑	73,0	78,9 ↑	78,7
Ensino secundário	64,9 ↑	80,2 ↑	79,8	79,2	81,6
Ensino superior	69,1 ↑	79,6 ↑	82,4	85,7	83,0
<i>V Cramer</i>	0,126	0,109	0,121	0,100	0,069

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011 - 4T2015

Base: Lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a característica em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral,

sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de lares considera o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Caracterização do consumidor do serviço telefónico móvel

Tabela 43 – Percentagem de indivíduos com 10 ou mais anos com acesso ao STM segundo as características sociodemográficas

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Total	92,0	92,8	93,6	94,4	95,0
Escalão etário					
10-14 anos	90,3 ↓	89,9	93,9	90,2	92,4
15-24 anos	98,6	99,0	98,7	98,7	98,5
25-34 anos	99,5	99,3	99,8	99,8	99,8
35-44 anos	99,1	98,8	99,1	99,5	99,1
45-54 anos	97,3	97,3	98,5	98,3	97,5
55-64 anos	91,2	92,9	94,1	94,5	94,2
65 ou mais anos	69,9	73,4	78,0 ↑	82,2 ↑	85,5
<i>V-Cramer</i>	0,401	0,371	0,341	0,293	0,243
Classe social					
A/B – Alta/média alta	97,7	97,6	99,2 ↑	99,1	98,0
C1 – Média	96,3	97,5	97,8	98,9	97,9
C2/D – Média baixa/baixa	88,5	89,3	90,1	91,0	92,7 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,153	0,158	0,168	0,171	0,118
Nível de escolaridade					
Inferior ou igual ao 1.º ciclo EB	77,3	76,7	80,9 ↑	82,1	86,4 ↑
2.º ciclo EB	95,9	96,4	95,5	95,5	95,0
3.º ciclo EB	97,2	98,8 ↑	98,2	98,5	97,4
Ensino secundário	98,5	98,6	99,2	99,3	98,5
Ensino superior	99,1	98,7	99,7	99,8	99,8
<i>V-Cramer</i>	0,406	0,461	0,459	0,381	0,295
Condição perante o trabalho					
Trabalhador	98,4	99,0	98,7	99,2	99,0
Reformados/pensionistas	81,4	84,9 ↑	82,3	84,4	87,2
Estudantes	95,2 ↓	95,3	96,7	94,9	95,7
Domésticas	83,7	78,4	85,7	92,9	87,2
Desempregados			99,2	96,1 ↓	97,4
<i>V-Cramer</i>	0,284	0,268	0,298	0,262	0,230
Região Markttest					
Grande Lisboa	95,3	95,9	96,6	97,3	97,8
Grande Porto	93,1 ↓	93,6	94,7	96,4	96,8
Litoral Norte	92,2	93,9	91,8	94,8 ↑	95,0
Litoral Centro	93,9	95,0	95,6	93,4	95,9
Interior Norte	88,6	86,7	90,4 ↑	90,5	91,0
Sul	90,3	93,6	92,8	94,5	95,7
Madeira	93,4	93,8	95,3	93,8	88,1
Açores	84,6 ↓	92,4	94,3	96,4	93,0
<i>V-Cramer</i>	0,096	0,129	0,096	0,101	0,115

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011 - 4T2015

Base: Indivíduos com 10 ou mais anos com serviço de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a característica em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Tabela 44 – Posse de *smartphone* pelos clientes do STM

	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Total	33,2	42,7 ↑	52,4 ↑	66,7 ↑
Escalão etário				
10-14 anos	40,9	57,5 ↑	76,2 ↑	95,8 ↑
15-24 anos	49,2	71,5 ↑	82,2 ↑	95,4 ↑
25-34 anos	44,8	62,5 ↑	76,5 ↑	89,6 ↑
35-44 anos	39,0	50,4 ↑	64,0 ↑	77,8 ↑
45-54 anos	26,3	32,0 ↑	40,9 ↑	59,4 ↑
55-64 anos	19,6	26,0 ↑	27,3	44,9 ↑
65 ou mais anos	7,6 *	13,0 * ↑	17,8 ↑	27,4 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,301	0,404	0,481	0,524
Classe social				
A/B – Alta/média alta	45,7	59,6 ↑	71,6 ↑	86,1 ↑
C1 – Média	39,2	53,2 ↑	62,7 ↑	78,2 ↑
C2/D – Média baixa/baixa	26,2	31,9 ↑	40,8 ↑	55,0 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,171	0,245	0,261	0,284
Nível de escolaridade				
Inferior ou igual ao 1.º ciclo EB	9,4 *	12,9 ↑	15,6	27,5 ↑
2.º ciclo EB	30,5	41,0 ↑	47,0	71,3 ↑
3.º ciclo EB	31,8	44,5 ↑	53,3 ↑	70,0 ↑
Ensino secundário	44,2	55,9 ↑	66,8 ↑	80,7 ↑
Ensino superior	46,6	59,1 ↑	73,3 ↑	86,3 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,291	0,353	0,414	0,467
Condição perante o trabalho				
Trabalhador	39,9	51,4 ↑	61,0 ↑	77,3 ↑
Reformados/pensionistas	18,1	15,7	20,5 ↑	30,1 ↑
Estudantes	44,8	64,7 ↑	79,0 ↑	94,8 ↑
Domésticas	12,9 *	17,0 *	14,1 *	38,4* ↑
Desempregados	:	39,4	50,3 ↑	63,6 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,241	0,347	0,399	0,470
Região Markttest				
Grande Lisboa	40,2	50,7 ↑	57,7 ↑	73,5 ↑
Grande Porto	36,9	41,1	58,2 ↑	68,5 ↑
Litoral Norte	31,1	41,3 ↑	52,5 ↑	65,4 ↑
Litoral Centro	30,0	44,1 ↑	52,1 ↑	67,5 ↑
Interior Norte	29,2	38,4 ↑	44,5 ↑	60,5 ↑
Sul	30,5	34,7	47,8 ↑	63,4 ↑
Madeira	46,7 *	53,3 *	64,3	66,1
Açores	30,1 *	39,6 *	49,4 *	69,4 ↑
<i>V-Cramer</i>	0,099	0,107	0,105	0,093

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2012 - 4T2015

Base: Indivíduos com 10 ou mais anos clientes do STM de acordo com a característica em causa (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Markttest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Caracterização do consumidor de serviços *over-the-top*

Tabela 45 – Utilização de serviços *over-the-top* (OTT) pelos clientes de Internet e que a utilizam

	Chamadas de voz através aplicação VOIP	Serviços de <i>Instant Messaging</i>
Total	48,8	70,6
Classe social		
A/B – Alta/média alta	57,8	72,8
C1 – Média	51,3	72,2
C2/D – Média baixa/baixa	42,4	68,3
<i>V Cramer</i>	0,126	0,046
Escalão etário		
15-24 anos	64,8	88,2
25-34 anos	54,0	82,5
35-44 anos	48,4	72,9
45-54 anos	38,5	59,4
55-64 anos	37,7	50,4
65 ou mais anos	37,5	45,7
<i>V Cramer</i>	0,196	0,321
Nível de escolaridade		
Inferior ou igual 1.º ciclo EB	34,4 *	46,5
2.º ciclo EB	33,4 *	61,2
3.º ciclo EB	41,4	70,3
Ensino secundário	52,1	74,1
Ensino superior	58,8	75,4
<i>V Cramer</i>	0,171	0,173
Condição perante o trabalho		
Quadros superiores	60,8	79,1
Quadros médios	55,8	73,0
Técnicos especializados	62,4	81,7
Pequenos proprietários	47,2 *	63,8
Empreg. dos serviços/comér. /administ.	50,8	76,9
Trab. qualificados/especializados	44,0	69,7
Trab. não qualif./não especializados	42,1	68,0
Reformados	37,1	45,1
Estudantes	64,8	88,6
Domésticas	37,8 *	60,0 *
Desempregados	43,8	70,9
<i>V Cramer</i>	0,185	0,265

(continuação)

	Chamadas de voz através aplicação VOIP	Serviços de Instant Messaging
Total	48,8	70,6
Região		
Grande Lisboa	52,3	73,5
Grande Porto	43,7	71,5
Litoral Norte	43,3	70,0
Litoral Centro	48,2	68,4
Interior Norte	49,9	68,6
Sul	51,9	68,1
Madeira	55,5 *	78,5
Açores	56,2 *	71,6
<i>V Cramer</i>	0,078	0,052
Conjugação de BLF/BLM		
BLM+BLF	60,0	81,3
Apenas BLF	39,3	59,3
Apenas BLM	36,2	61,8
<i>V Cramer</i>	0,217	0,235
Conjugação de BLM no telemóvel vs tablet/PC		
Telemóvel + tablet/PC	58,1	80,8
Apenas tablet/PC	38,2	57,5
Apenas telemóvel	58,4	81,8
Não tem BLM	38,4	59,7
<i>V Cramer</i>	0,198	0,246
BLM através de telemóvel		
Não	38,3	59,2
Sim	58,3	81,5
<i>V-Cramer</i>	0,198	0,246
Número de serviços CE		
2 serviços	35,7	63,7
3 serviços	38,6	59,0
4 serviços	40,8	61,7
5 serviços	60,6	81,6
<i>V-Cramer</i>	0,223	0,221

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos residentes em lares com acesso à Internet e que utilizam Internet

Nota 1: São exemplos de chamadas de voz através de aplicações VOIP o *Skype* e o *Viber*, e de serviços de *Instant Messaging* (IM), as aplicações *What'sApp*, o *Imo*, *MSN Messenger* e o *Facebook Messenger*.

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 3: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Marktest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Tabela 46 – Percentagem de utilizadores de Internet que efetuaram chamadas de voz ou vídeo pela Internet por quartis de rendimento, escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho, Portugal e UE28

	2014			2015		
	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)	PT	UE28	Desvio face UE28 (p.p)
Total	37	37	0	37	37	0
Quartis de rendimento						
1º quartil	35	34	1	31	33	-2
2º quartil	33	34	-1	32	33	-1
3º quartil	34	35	-1	35	34	1
4º quartil	42	42	0	40	43	-3
Escalão etário						
16 a 24 anos	53	49	4	52	48	4
25 a 34 anos	43	44	-1	41	44	-3
35 a 44 anos	32	36	-4	34	36	-2
45 a 54 anos	30	29	1	30	30	0
55 a 64 anos	29	29	0	33	29	4
65 a 74 anos	34	27	7	28	28	0
Nível de escolaridade						
Até ao 3.º ciclo	31	33	-2	29	32	-3
Ensino secundário	39	33	6	40	34	6
Ensino superior	46	45	1	48	44	4
Condição perante o trabalho						
Empregado	36	36	0	35	36	-1
Desempregado	29	35	-6	35	34	1
Estudante	59	54	5	58	54	4
Reformado e outros inativos	30	29	1	30	30	0

Unidade: %

Fonte: Eurostat, European ICT survey: "Information and Communication Technologies in households and by individuals" (2014 e 2015); Recolha efetuada no primeiro trimestre do ano.

Base: Indivíduos com idade entre 16 e 74 anos que utilizaram Internet nos primeiros 3 meses do ano de acordo com a respetiva característica

Nota: A informação relativa a Portugal encontra-se arredondada às décimas por resultar da informação publicada pelo INE. A informação da UE28, por ser publicada pelo Eurostat, está arredondada às unidades. Neste sentido, o desvio face à UE28 considerou o valor de PT arredondado à unidade.

Níveis de Satisfação

Tabela 47 – Satisfação global dos clientes residenciais com os serviços de comunicações eletrónicas prestados pelo prestador

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Satisfação média					
STF	8,1 ↑	8,0	8,1	8,0	8,5 ↑
STVS	7,8 ↓	8,1 ↑	8,1	8,2	8,4 ↑
STM	8,3	8,3	8,3	8,3	8,3
BLF	7,9	7,7 ↓	7,8	7,8	7,8
Pacote de serviços	:	:	7,7	7,8	7,7
BLM (tablet/PC)	7,4	7,5	7,5	7,6	7,6
Incidência de clientes menos satisfeitos (<=5 pontos) (%)					
STF	10,8 ↓	11,1	11,3	11,4	9,0 ↓
STVS	9,8	9,2	10,1	10,1	7,9 ↓
STM	6,4 ↓	6,9	6,8	8,3 ↑	7,9
BLF	9,9 ↓	12,1 ↑	12,3	14,3	13,8
Pacote de serviços	:	:	13,4	11,5	14,0
BLM (tablet/PC)	18,3	13,4 ↓	15,8	14,0	14,2

Unidades: %, escala 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 - 4T2015

Base: STF, STVS, BLF, Pacote de serviços: Lares com o respetivo serviço; BLM *tablet/PC* - Total de indivíduos com 15 ou mais anos com BLM *tablet/PC*; STM - Total de indivíduos com 10 ou mais anos com STM (não inclui as não respostas)

Nota 1: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 são inferiores ou iguais a 0,19.

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos *t-1* e *t* e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 4: BLM *tablet/PC* - esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a "placa móvel USB".

Tabela 48 – Nível médio de satisfação com o serviço prestado pelo operador de cada um dos serviços de comunicações eletrónicas de que o indivíduo dispõe

		STM	STF	BLF	BLM tablet/ PC	STVS
Consumo integrado de serviços	STM+STF+BLM+BLF+STVS	8,2	8,4	7,8	7,7	8,3
	STM+STF+BLF+STVS	8,4	8,4	7,7		8,4
	STM	8,3				
	STM+STF+STVS	8,6	8,9			8,8
	STM+BLM	7,9			7,5	
	STM+STF	8,5	8,8			
	STM+STVS	8,7				8,6
	STF		8,6			
	Outras conjugações	8,3	8,3	7,6	7,5	8,3
Grupos (clusters)	Grupo 1	8,1	8,3	7,7	7,5	8,1
	Grupo 2	8,4	8,4	7,8	7,8	8,5
	Grupo 3	8,7	8,8	8,0	7,7	8,8
Total	8,3	8,5	7,8	7,6	8,4	

Unidade: escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos, com serviços de comunicações eletrónicas de voz de acordo com a respetiva combinação de serviços (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Ver secção 3.1 para maior detalhe sobre o perfil dos grupos (*clusters*).

Nota 2: As médias sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de igualdade entre médias. No tom claro, destacam-se as médias superiores e no tom escuro, as médias inferiores.

Nota 3: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10, não ultrapassam os 0,86 pontos absolutos.

Nota 4: Os resultados da linha total podem diferir de outros já apresentados por diferir na base de análise.

Nota 5: A posse do serviço BLM exclui os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi* diferindo dos resultados divulgados pela Marktest. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Tabela 49 – Nível de satisfação médio com o serviço prestado em pacotes

	Pacote de serviços	STF	TVS	BLF	STM	BLM tablet/PC
Sem o serviço em pacote	:	8,5	8,2	8,1	8,3	7,5
Com o serviço em pacote	7,7	8,5	8,4	7,7	8,3	7,7
STF+TVS+BLF	7,6	8,2	8,2	7,7	:	:
STF+TVS+BLF+BLM+STM	7,7	8,5	8,3	7,8	8,2	7,7
STF+TVS+BLF+STM	7,9	8,6	8,6	7,8	8,5	:
STF+TVS	8,2	8,9	8,9	:	:	:
STF+TVS+STM	8,2	9,1	8,9	:	8,8	:
STF+BLF	7,0	7,8	:	7,1	:	:
TVS+BLF	7,3	:	8,0	7,7	:	:
STF+TVS+BLF+BLM	7,7	8,5	8,3	7,6	:	7,7
Outras conjugações	7,8	8,5	8,1	7,7	8,0	6,8
Total	7,7	8,5	8,4	7,8	8,3	7,6

Unidade: escala 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4.º trimestre de 2015

Base: Pacote de serviços, STF, TVS, BLF: Total de lares de acordo com a posse dos respetivos serviços de comunicações eletrónicas e modalidade de pacote (não tem em conta as não respostas); STM, BLM (tablet/PC): Total de indivíduos com 15 ou mais anos com os respetivos serviços e modalidade de pacote.

Nota 1: O total em linha refere-se à satisfação média com o respetivo serviço, independentemente de este estar inserido em pacote.

Nota 2: As médias sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de igualdade entre médias. No tom claro, destacam-se as médias superiores e no tom escuro, as médias inferiores.

Nota 3: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 são todas iguais ou inferiores a 1 ponto absoluto.

Nota 4: Neste contexto a ANACOM considera que o serviço BLM inclui o acesso à Internet através de telemóvel e/ou acesso através de tablet/PC. A posse do serviço BLM exclui ainda os casos de indivíduos que acedem à Internet pelo telemóvel exclusivamente por *Wi-Fi*. Não se incluem os indivíduos que não sabem/não respondem qual a forma de acesso de Internet no telemóvel (exclusivamente por *Wi-Fi*, exclusivamente pela rede do prestador, ambos).

Nota 5: Em fevereiro de 2015 o BTC mudou algumas questões no seu questionário incluindo os serviços que integravam o pacote de serviços. Segundo o método agora utilizado, conforme descrito na nota anterior, não é possível efetuar uma análise histórica.

Tabela 50 – Satisfação dos clientes residenciais com os preços e o serviço de apoio ao cliente do prestador, 4T2015

	Preços	Apoio ao cliente
Pacote de serviços	7,1	7,7
STF+TVS+BLF	7,1	7,7
STF+TVS+BLF+BLM+STM	6,6	7,5
STF+TVS+BLF+STM	7,0	7,8
STF+TVS	7,9	8,1
STF+TVS+STM	7,3	8,3
STF+BLF	6,6	7,4
TVS+BLF	7,5	7,8
STF+TVS+BLF+BLM	7,0	7,5
Outras conjugações	7,4	7,6
Serviços fora de pacote	7,1	7,7
STF	7,8	8,6
STVS	7,7	8,1
BLM (tablet/PC)	7,2	:
STM	7,6	8,2

Unidade: escala 1 (totalmente insatisfeito) a 10 (totalmente satisfeito)

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: STF, STVS, BLF, Pacote de serviços: Lares com o respetivo serviço; BLM *tablet/PC* - Total de indivíduos com 15 ou mais anos com BLM *tablet/PC*; STM - Total de indivíduos com 10 ou mais anos com STM (não inclui as não respostas)

Nota 1: A partir de 2015 o nível de satisfação com os preços e com o serviço de apoio aos clientes passou a ser inquirido para os clientes de serviços em pacote e individualmente para os clientes de cada um dos serviços fora de pacote. Por este motivo não se apresenta informação histórica. A partir de 2015 o BTC permite ainda considerar a Internet no telemóvel enquanto um serviço BLM no âmbito da análise dos serviços em pacote. Estes indicadores foram determinados com base nesse conceito.

Nota 2: BLM *tablet/PC* - esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Marktest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a “placa móvel USB”.

Tabela 51 – Percentagem de indivíduos “insatisfeitos” com os serviços de comunicações eletrónicas que dispõem pelas principais características sociodemográficas

	%		%
Total	19,8	Total	19,8
Escalão etário		Classe social	
15-24 anos	19,5	A/B – Alta/média alta	23,6
25-34 anos	23,0	C1 – Média	21,3
35-44 anos	23,0	C2/D – Média baixa/baixa	18,0
45-54 anos	22,4	<i>V Cramer</i>	0,055
55-64 anos	19,8	Dimensão familiar	
65 ou mais anos	12,9	1 indivíduo	16,9 *
<i>V Cramer</i>	0,097	2 indivíduos	18,4
Nível de escolaridade		3 indivíduos	19,4
Inferior ou igual 1.º ciclo EB	14,7	4 ou mais indivíduos	23,0
2.º ciclo EB	16,2 *	<i>V-Cramer</i>	0,0549
3.º ciclo EB	22,7	Região	
Ensino secundário	20,4	Grande Lisboa	18,8
Ensino superior	25,2	Grande Porto	17,1 *
<i>V Cramer</i>	0,095	Litoral Norte	19,4
Condição perante o trabalho		Litoral Centro	20,3
Quadros superiores	27,8 *	Interior Norte	20,6
Quadros médios	28,6 *	Sul	23,5
Técnicos especializados	23,6 *	Madeira	#
Pequenos proprietários	20,2 *	Açores	21,9 *
Empreg. dos serviços/comér. /administ.	22,3 *	<i>V-Cramer</i>	0,045
Trab. qualificados/especializados	22,8		
Trab. não qualif./não especializados	20,8 *		
Reformados	14,6		
Estudantes	22,1 *		
Domésticas	11,6 *		
Desempregados	17,9 *		
<i>V Cramer</i>	0,110		

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2015

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos com serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a respetiva característica (não inclui as não respostas)

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 3: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 4: A estratificação da amostra de indivíduos considera o escalão etário, o sexo, o distrito e a região Markttest. Neste sentido, qualquer desagregação por outra variável caracterizadora tem um carácter meramente indicativo do perfil do utilizador.

Nota 5: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Mudança de prestador

Tabela 52 – Intenção de mudança de prestador nos próximos três meses pelos clientes residenciais

	Serviços em pacote	Serviços fora de pacote			
		STF	BLM Tablet/PC	STVS	STM
Evidencia intenção de mudar de prestador nos próximos três meses (1 a 4)	6,6	#	4,8 *	#	3,2 *
Indecisão (5 a 9 e Ns/Nr)	22,0	23,4	30,9	21,1 *	16,0
Não tem qualquer intenção de mudar de prestador nos próximos três meses (10)	71,4	75,3	64,3	75,9	80,8

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2015

Base: Lares com o respetivo serviço; STM: indivíduo com 10 ou mais anos; BLM (tablet/PC): indivíduo com 15 ou mais anos;

Nota 1: A escala de resposta original é: 1, «Vai mudar de certeza», a 10, «Não vai mudar de certeza»

Nota 2: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. Para maior detalhe, ver apêndice no final do capítulo.

Nota 3: A partir de 2015 a intenção de mudança de prestador passou a ser inquirido junto dos clientes de serviços em pacote e individualmente para os clientes de cada um dos serviços fora de pacote. Por este motivo não se apresenta informação histórica.

Nota 4: BLM tablet/PC - esta designação é da responsabilidade da ANACOM. A Markttest designa esta categoria por banda larga móvel, incluindo na mesma a "placa móvel USB".

Tabela 53 – Taxa de mudança de prestador do STM e motivos associados

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Taxa de mudança de prestador					
Base: Indivíduos com 10 ou mais anos com acesso ao STM (não tem em conta as não respostas).					
Taxa de mudança de prestador (em alguma vez no tempo)	18,1	20,8 ↑	25,3 ↑	28,7 ↑	31,7 ↑
Taxa de mudança de prestador (no último ano)	1,9 *	1,8 *	5,9 ↑	9,1 ↑	5,8 ↓
Motivo de mudança de prestador					
Base: Indivíduos com 10 ou mais anos com acesso ao STM que já mudaram de prestador alguma vez.					
Preços mais baixos	25,3 ↓	29,1	30,6	32,8	33,9
Conjugação de serviços/pacote	—	—	6,8 *	13,6 ↑	15,3
Amigos/familiares ligados a esta rede	33,7	34,6	25,4 ↓	19,4 ↓	9,9 ↓
Insatisfação com o operador anterior	—	—	3,9 *	5,3 *	8,5 ↑
Maior área de cobertura	10,3 *	8,0 *	6,9 *	5,7 *	6,2 *
Melhor qualidade/serviço	—	—	—	—	3,6 *
Decisão da empresa/motivos profissionais	6,4 *	5,7 *	5,1 *	3,4 *	3,3 *
Mudança de telemóvel	4,8 *	2,6 * ↓	3,4 *	2,7 *	2,6 *
Operador ofereceu cartão	—	—	—	—	2,5 *
Melhores regalias	#	2,4 *	2,2 *	1,7 *	1,8 *
Má assistência/serviço deficiente	6,8 *	7,6 *	2,1 * ↓	2,1 *	#
Oferta de telemóvel de outra rede	3,3	1,4 ↓	1,8	#	#
Outros motivos	7,7 *	6,5 *	5,5 *	4,8 *	5,7 *
[Ns/Nr]	4,0	5,9	8,8	10,2	9,1

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 a 4T2015

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A questão sobre «motivos» é de escolha múltipla e de resposta espontânea.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o momento $t-1$ e t e a seta para baixo traduz uma diminuição estatisticamente significativa entre esses dois momentos.

Nota 4: Houve uma mudança na forma de inquirição desta temática a partir de março de 2012, sendo necessárias algumas reservas na elaboração de análises evolutivas.

Barreiras à utilização dos serviços

Tabela 54 – Motivos para não ter acesso à Internet fixa em casa

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Não tem necessidade	44,5 ↑	36,5 ↓	37,6	28,6 ↓	18,2 * ↓
Prefere móvel/precisa ter mobilidade	21,6 ↑	22,2	16,7 * ↓	13,7 *	13,1 *
Mais caro/custos	9,0 *	17,5 ↑	20,5	21,1	11,9 * ↓
Não quer/não tem interesse	—	—	—	6,6 *	10,5 *
Não tem cobertura/acessos/cabos	—	4,5 *	7,4 *	5,5 *	9,3 * ↑
Passa pouco tempo em casa	—	—	—	—	8,8 *
Não tem rede fixa	4,6 *	#	#	#	#
Tem computador portátil	4,1 *	#	#	#	#
[Outro]	8,3 *	12,1 * ↑	7,5 * ↓	7,5 *	6,7 *
[NS/NR]	8,8	6,0	8,0	10,6	19,0 *

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 a 4T2015

Base: Lares com o serviço de comunicações eletrónicas de voz que possuem apenas outro tipo de Internet que não fixa.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.; para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: Questão de escolha múltipla e de resposta espontânea.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Tabela 55 – Motivos para não subscrever o STVS no segmento residencial

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
É muito caro/dificuldades económicas	30,6 ↑	28,4	37,6 ↑	35,2	28,4 ↓
Não é necessário/não é essencial	19,5 ↓	31,8 ↑	25,3 ↓	20,3 ↓	24,4 ↑
Não quer/não gosta/não tem interesse	19,4 ↑	13,8 ↓	11,3	16,1 ↑	13,0
Vê pouca televisão	13,2 ↑	11,6	9,7	8,8 *	12,7 ↑
Passa pouco tempo em casa	6,3 * ↑	3,5 * ↑	2,7 *	4,5 * ↑	6,1 *
Não tem/tem pouca cobertura na zona de residência	1,7 *	#	2,3 *	1,8 *	2,7 *
A decisão é de outra pessoa	1,9 * ↓	2,1 *	#	#	2,2 *
Mudaram de casa há pouco tempo/ vão mudar	#	#	#	#	#
[Outro]	7,0 ↑	3,8 * ↓	3,2 *	4,6 *	6,6 *
[Ns/Nr]	4,5	7,2	9,3	11,4	7,3

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Markttest, 4T2011 a 4T2015

Base: Total de lares com serviço de comunicações eletrónicas de voz e sem acesso ao serviço de TV por subscrição.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: Questão de escolha múltipla e de resposta espontânea.

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Tabela 56 – Intenção de adesão aos serviços de comunicações eletrónicas pelos clientes residenciais

	4T2011	4T2012	4T2013	4T2014	4T2015
Serviço telefónico fixo					
Vai aderir de certeza ou talvez venha a aderir	4,6*	3,6*	4,7*	7,6* ↑	9,2*
Não vai aderir de certeza	93,2 ↓	95,7 ↑	93,5	90,8	88,2
[Ns/Nr]	2,2	0,7	1,7	1,6	2,5
Serviço de acesso à Internet					
Vai aderir de certeza	2,6*	2,9*	3,5*	3,3*	5,7* ↑
Serviço de TV por subscrição					
Vai aderir de certeza	4,8*	1,4* ↓	3,8* ↑	4,4*	6,0*
Serviço telefónico móvel					
Vai aderir de certeza ou talvez venha a aderir	8,8*	6,4*	9,3*	13,4*	12,6*
Não vai aderir de certeza	88,8	90,1	86,8	76,3 ↓	80
[Ns/Nr]	2,4	3,5	3,9	10,3	7,4

Unidade: %

Fonte: ANACOM, com base nos microdados do BTC da Marktest, 4T2011 a 4T2015

Base: Lares sem o respetivo serviço; STM: Indivíduos com 10 ou mais anos sem telemóvel

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Empresas

Tabela 57 – Penetração dos serviços nas PME

	2010	2012	2014
STF	90,3 ↓	92,3 ↑	93,5
STM	81,8 ↑	89,7 ↑	89,3
SAI	76,1 ↑	89,2 ↑	93,3 ↑
SAIF	71,0	83,2 ↑	88,9 ↑
SAIM	32,2	48,6 ↑	54,5 ↑
STVS	13,1 ↑	10,9 ↓	15,7 ↑

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2012 e 2014

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço e com serviços em pacote (não inclui as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento. Em 2010 não se apresenta esta sinalética nos serviços SAI fixa e SAI móvel porque na vaga anterior não se fazia diferenciação entre o serviço de acesso à Internet fixo e móvel.

Nota 3: STF - serviço telefónico fixo; STM - serviço telefónico móvel; SAI - serviço de acesso à Internet; SAIF - serviço de acesso fixo à Internet; SAIM - serviço de acesso móvel à Internet; STVS - serviço de TV por subscrição.

Tabela 58 – Distribuição das ofertas em pacote por modalidade no mercado empresarial

	2012	2014
STF+STM+BLF+BLM	12,1 ↑	27,2 ↑
STF+BLF	40,7 ↑	20,6 ↓
STF+STM+BLF	12,3 ↓	20,1 ↑
STM+STF+BLM+BLF+STVS	#	6,2 ↑
STF+BLF+STVS	15,1 ↑	5,8 ↓
STM+STF+BLF+ STVS	1,1 *	3,1 * ↓
STM+BLM	20,4 ↑	2,7 * ↓
Outras conjugações	17,3	14,4 ↓

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2012 e 2014

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço e com serviços em pacote (não inclui as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 3: Dado que existem empresas com mais de um pacote de serviços, a distribuição por tipo de oferta refere-se a uma questão de escolha múltipla. Em 2014 não se registaram empresas com mais do que um pacote de serviços.

Nota 4: Os serviços de comunicações eletrónicas considerados para esta análise são os seguintes: serviço telefónico móvel (STM); serviço telefónico fixo (STF); banda larga fixa (BLF); banda estreita fixa (BEF); banda larga móvel (BLM) e serviço de TV por subscrição (STVS).

Tabela 59 – Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas entre as PME de acordo com a dimensão empresarial, sector de atividade e NUTS II, 2014

	STF	STM	SAIF	SAIM	STVS
Total	93,5	89,3	88,9 ↑	54,5 ↑	15,7 ↑
Dimensão empresarial					
Microempresas	92,1	87,3	86,8 ↑	50,7 ↑	15,8 ↑
Pequenas e médias empresas	99,4 ↑	97,4	97,2 ↑	69,7 ↑	15,1 ↑
<i>V Cramer</i>	0,118	0,130	0,132	0,152	0,008
Sector de atividade					
Indústria transformadora (C)	94,6	91,3 ↑	88,1 ↑	50,7 ↑	7,0*
Construção (F)	84,5 ↑	96,6	85,3 ↑	62,0 ↑	4,8*
Comércio (G)	96,9	87,6 ↓	90,1 ↑	52,6 ↑	2,1* ↓
Outros serviços	92,8 ↓	88,0	89,1	55,4	34,0 ↑
<i>V Cramer</i>	0,151	0,095	<i>Não há associação</i>	0,064	0,408
Região NUTS II					
Norte	93,8	90,1	90,3 ↑	52,9 ↑	12,5 ↑
Centro	92,9	89,8	88,8 ↑	50,0	13,3
Lisboa	93,3	88,1	87,3	59,0	19,3 ↑
Sul	93,9	91,0	87,7	56,7	17,8*
Regiões autónomas	96,5	85,0	91,5	52,3	22,6*
<i>V Cramer</i>	<i>Não há associação</i>			0,070	0,090

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2014

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 3: STF - serviço telefónico fixo; STM - serviço telefónico móvel; SAIF - serviço de acesso fixo à Internet; SAIM - serviço de acesso móvel à Internet; STVS - serviço de TV por subscrição.

Tabela 60 – Consumo integrado de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com o sector de atividade

Consumo integrado de serviços	Indústria transformadora (C)	Construção (F)	Comércio (G)	Outros serviços	Total
STM+STF+BLM+BLF	39,7 ↑	48,5 ↑	46,8 ↑	28,1 ↑	38,6 ↑
STM+STF+BLF	32,2	24,7	28,7	19,7	25,2 ↑
STM+STF+BLM+BLF+TVS	#	#	#	18,7 ↑	8,0 ↑
STF+BLF	#	#	7,3 * ↑	3,8 *	4,6 ↑
STM+STF+BLF+TVS	#	#	#	8,5 *	4,0 ↑
STM+BLM	#	5,3 *	#	3,1 * ↑	2,6 *
STF	#	#	3,2 * ↑	2,0 *	2,4 *
Outras conjugações	14,8 * ↓	16,2 * ↓	12,0 ↓	16,2 ↓	14,5 ↓
Total	100	100	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2014

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço de acordo com o respetivo sector de atividade (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 2012 e o 2014 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 3: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 4: Os serviços de comunicações eletrónicas considerados para esta análise são os seguintes: serviço telefónico móvel (STM); serviço telefónico fixo (STF); banda larga fixa (BLF); banda estreita fixa (BEF); banda larga móvel (BLM) e serviço de TV por subscrição (STVS).

Tabela 61 – Consumo integrado de serviços de comunicações eletrónicas de acordo com a dimensão empresarial

Consumo integrado de serviços	Microempresa	Pequena e média empresa	Total
STM+STF+BLM+BLF	34,7 ↑	54,2 ↑	38,6 ↑
STM+STF+BLF	25,8 ↑	22,6	25,2 ↑
STM+STF+BLM+BLF+TVS	7,5 ↑	10,1 * ↑	8,1 ↑
STF+BLF	5,6 * ↑	#	4,6 ↑
STM+STF+BLF+TVS	4,2	3,2 *	4,0
STM+BLM	3,2 *	#	2,6 *
STF	2,9 *	#	2,4 *
Outras conjugações	16,1 ↓	8,3 * ↓	14,6 ↓
Total	100	100	100

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2014

Base: Total de empresas de acordo com a respetiva dimensão (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre o 2012 e o 2014 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Nota 3: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em linha) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro, destacam-se as proporções superiores e no tom escuro, as proporções inferiores.

Nota 4: Os serviços de comunicações eletrónicas considerados para esta análise são os seguintes: serviço telefónico móvel (STM); serviço telefónico fixo (STF); banda larga fixa (BLF); banda estreita fixa (BEF); banda larga móvel (BLM) e serviço de TV por subscrição (STVS).

Tabela 62 – Perfil dos utilizadores empresariais de serviços em pacote

	Sem pacote	STM+STF+BLM+BLF	STF+BLF	STM+STF+BLF	STM+STF+BLM+BLF+TVS	STF+BLF+TVS	STM+STF+BLF+TVS	STM+BLM	Outras conjugações
Regiões NUTS II									
Norte	11,2	25,3	19,1	19,4	3,5 *	5,5 *	2,3 *	2,6 *	11,2
Centro	13,9	20,1	20,8	19,6	4,1 *	4,6 *	2,3	1,5	13,1 *
Lisboa	12,1	25,7	15,9	14,6	7,9 *	5,5 *	2,6 *	2,6 *	13,1
Sul	10,7 *	24,3 *	14,1 *	18,3 *	6,9 *	#	#	#	15,4 *
Regiões Autónomas	#	18,1 *	22,1 *	14,4 *	#	#	#	#	#
Dimensão empresarial									
Microempresa	12,1	23,6	17,4	18,6	5,2	5,1	2,8 *	2,7 *	12,5
Pequenas e médias empresas	11,9 *	25,1	20,9	14,3 *	6,2 *	5,1 *	#	#	13,1 *
Sector de atividade									
Indústria transformadora	11,0 *	21,9	23,6	21,9	#	6,0 *	#	#	12,6 *
Construção	17,1 *	32,9	10,6 *	20,9 *	#	#	#	#	10,9 *
Comércio	10,7	29,8	23,2	21,0	#	#	#	#	13,4
Outros serviços	12,2	17,0	13,7	12,2	13,8	9,1	7,0 *	2,5 *	12,5
Total	12,1	23,9	18,1	17,7	5,4	5,1	2,7 *	2,4 *	12,6

Unidade: %

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2014

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço (não tem em conta as não respostas).

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão amostral, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por ex.: para uma dimensão amostral fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

Nota 2: As proporções sombreadas indicam as que são significativamente diferentes (em coluna) de acordo com o teste de duas amostras para proporções. No tom claro destacam-se as proporções superiores e no escuro, as proporções inferiores.

Tabela 63 – Mudança de prestador dos clientes empresariais (PME)

	2010	2012	2014
Serviço telefónico fixo			
Mudança durante o respetivo ano	10,2	8,5	9,4
Ponderou mudar mas não mudou	7,0	14,0 ↑	12,6 ↓
Serviço telefónico móvel			
Mudança durante o respetivo ano	5,9	6,5	8,5 ↑
Ponderou mudar mas não mudou	12,2	20,7 ↑	13,0 ↓
Serviço de acesso à Internet fixa			
Mudança durante o respetivo ano	7,8	6,3	8,9 ↑
Ponderou mudar mas não mudou	6,1	11,5 ↑	13,6 ↑
Serviço de acesso à Internet móvel			
Mudança durante o respetivo ano	4,1 *	3,1 *	7,0 ↑
Ponderou mudar mas não mudou	5,5 *	12,5 ↑	13,1

Unidade: %.

Fonte: ANACOM, *Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas*, PME, dezembro 2010, 2012, 2014

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço e com o respetivo serviço.

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos $t-1$ e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa, através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.