

Informação periódica a remeter pelas empresas que oferecem redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE) à Direção de Informação e Consumidores da ANACOM (listagem não exaustiva)

Os elementos/questionários indicados a seguir não substituem ou anulam outras obrigações de envio de informação em vigor, como as fixadas no âmbito de declarações ou direitos de utilização de frequências de que as empresas sejam titulares e os pedidos de informação remetidos no âmbito do tratamento de solicitações de consumidores e demais utilizadores finais, em particular no âmbito do regime jurídico de disponibilização do livro de reclamações.

Eventuais solicitações de esclarecimento sobre assuntos relacionados com a informação a remeter à ANACOM devem ser dirigidos à Direção de Informação e Consumidores, através do endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt

Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas	Questionário	Periodicidade	Data de entrada em vigor	Em vigor até	Link	Questionário em vigor	Data de referência da informação	Data limite para envio da informação
Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas	I Questionário Anual - Parte I	Anual	Em vigor	Até final do ano civil a que respeita	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426127	A versão aplicável em cada ano e o respetivo link são comunicados às empresas prestadoras no início do mesmo ano.	Indicada no próprio questionário.	28 de fevereiro de cada ano ou data indicada em comunicação específica remetida pela ANACOM ao prestador.
	Questionário Anual - Parte II (Anexo 6 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Anual	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive) Questionário Anual (ANEXO 6 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada ano civil	28 de fevereiro do ano seguinte.
Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas	Questionário sobre os elementos económico-financeiros (comunicações eletrónicas): Inclui o Relatório de Gestão e as Contas Anuais (Relatório e Contas) e seguintes indicadores anuais: - "Investimento total anual"; - "Rendimentos provenientes da atividade de comunicações eletrónicas"; - "Rendimentos CE provenientes das transações entre empresas do mesmo grupo"; - "Gastos em publicidade"; - "Número médio de pessoas afetadas à atividade de comunicações eletrónicas"; e - "Número médio de pessoas ao serviço da empresa (total da empresa)".	Anual	Em vigor	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1454365	<i>O link de acesso ao "Questionário" aplicável em cada ano é normalmente comunicado às empresas prestadoras em junho do mesmo ano.</i> Para referência, indica-se na coluna anterior o link da versão mais recente do questionário	Final do ano civil transato	Até 20 de julho de cada ano.
Empresas que oferecem Serviço Telefónico Fixo	III Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (Anexo 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive): Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (ANEXO 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
	IV Parte II do Questionário semestral de Portabilidade	Semestral	31 de outubro de 2018 (exceto em relação à questão 6 da Parte II - ver linha abaixo)	Já em vigor (exceto em relação à questão 6 da Parte II - ver linha abaixo)	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462335	Este novo formulário, aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 31-10-2018, está em vigor, exceto no que respeita à questão 6 da Parte II (ver linha abaixo)	2.º semestre de 2018	Até 30 janeiro de 2019
				11 de novembro de 2009 (ainda em vigor para a Questão 6 da Parte II)	Para a questão 6 da Parte II do questionário, até 30 de janeiro de 2019 (inclusive) continua a vigorar a versão aprovada em 2009 (ver link de acesso na coluna seguinte)	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=994423	Para resposta à questão 6 da Parte II do Questionário semestral de Portabilidade deve, de momento, ser ainda utilizado o formulário aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 11-11-2009	2.º semestre de 2018
	V Qualidade de Serviço / Informação sobre os objetivos de desempenho que a empresa se propõe oferecer, ao longo do ano, para os diferentes parâmetros	Anual	Em vigor	Em vigor	http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=292717	Objetivos de desempenho anuais: Formulário (Anexo 2 - versão XLS) e notas explicativas (Anexo 1), disponíveis no link	Final de cada ano civil	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
	VI Qualidade de Serviço / Informação sobre os níveis de desempenho anuais apurados para os diferentes parâmetros	Anual	Em vigor	Em vigor	http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=292717	Níveis de desempenho anuais: Formulário (Anexo 3 - versão XLS) e notas explicativas (Anexo 1), disponíveis no link.	Final de cada ano civil	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
	VII Qualidade de Serviço / Informação sobre os níveis de qualidade registados em cada trimestre para cada um dos diferentes parâmetros fixados no anexo do regulamento, salvo nos casos em que no referido anexo se estabeleça um outro prazo específico.	Trimestral	Em vigor	Em vigor	http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=444347	Níveis de desempenho trimestrais: Formulário no link	Final de cada trimestre civil	Último dia útil do mês seguinte ao final de cada trimestre
	VIII Qualidade de Serviço / Indicação do link para a página da Internet do próprio prestador na qual é disponibilizada ao público a informação prevista no artigo 7º do Regulamento sobre Qualidade de Serviço.	Anual	Em vigor	Em vigor	Para comunicação do link de acesso à informação sobre qualidade de serviço divulgada na página dos prestadores não existe formulário aplicável.	Informação sobre qualidade de serviço divulgada na página dos prestadores	Final de cada ano civil	Último dia útil do mês de janeiro de cada ano
IX Qualidade de Serviço / As empresas devem dispor de um manual de procedimentos permanentemente atualizado	n.a.	Em vigor	Em vigor	http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=983509	As peças do manual são indicadas no nº 1 do artº 4º do regulamento sobre a qualidade de serviço, disponível no link	a definir	O manual deve ser concluído pelas empresas prestadoras <u>num prazo máximo de onze meses desde a data em que é iniciada a prestação dos serviços</u> . Após esse prazo, a ANACOM pode solicitar o seu envio.	
Empresas que oferecem Serviço VoIP Nómada (utilizadores da numeração 30)	XI Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (Anexo 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive): Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (ANEXO 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
	XII Parte III do Questionário semestral de Portabilidade	Semestral	31 de outubro de 2018	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462335	O novo formulário, aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 31-10-2018, está em vigor	2.º semestre de 2018	Até 30 janeiro de 2019
Empresas que oferecem Serviço de TV por subscrição	XIII Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (Anexo 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive): Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (ANEXO 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil

Informação periódica a remeter pelas empresas que oferecem redes e/ou serviços de comunicações eletrónicas (RSCE) à Direção de Informação e Consumidores da ANACOM (listagem não exaustiva)

Os elementos/questionários indicados a seguir não substituem ou anulam outras obrigações de envio de informação em vigor, como as fixadas no âmbito de declarações ou direitos de utilização de frequências de que as empresas sejam titulares e os pedidos de informação remetidos no âmbito do tratamento de solicitações de consumidores e demais utilizadores finais, em particular no âmbito do regime jurídico de disponibilização do livro de reclamações.

Eventuais solicitações de esclarecimento sobre assuntos relacionados com a informação a remeter à ANACOM devem ser dirigidos à Direção de Informação e Consumidores, através do endereço eletrónico dee.stats@anacom.pt

Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas	Questionário	Periodicidade	Data de entrada em vigor	Em vigor até	Link	Questionário em vigor	Data de referência da informação	Data limite para envio da informação
Empresas que oferecem Serviços Móveis	XIV Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (Anexo 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive) Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (ANEXO 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
	XV Parte I do Questionário semestral de Portabilidade	Semestral	31 de outubro de 2018 (exceto em relação às questões 3.2 e 6 da Parte I - ver linha abaixo)	Já em vigor (exceto em relação às questões 3.2 e 6 da Parte I - ver linha abaixo)	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462335	Este novo formulário, aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 31-10-2018, está em vigor, exceto no que respeita às questões 3.2 e 6 da Parte I (ver linha abaixo)	2.º semestre de 2018	Até 30 janeiro de 2019
			11 de novembro de 2009 (ainda em vigor para as questões 3.2 e 6 da Parte I)	Para as questões 3.2 e 6 da Parte I do questionário, até 30 de janeiro de 2019 (inclusive) continua a vigorar a versão aprovada em 2009 (ver link de acesso na coluna seguinte)	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=994423	Para resposta às questões 3.2 e 6 da Parte I do Questionário semestral de Portabilidade deve, de momento, ser ainda utilizado o formulário aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 11-11-2009	2.º semestre de 2018	Até 30 janeiro de 2019
XVI Modelos (BEREC) de Especificação de Roaming Internacional	Normalmente, semestral.	Indicada em comunicação específica sobre cada modelo, a remeter pela ANACOM aos prestadores	Data indicada no próprio questionário	https://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=334350	Questionário a definir pelo IRG/BEREC (link de acesso a comunicar oportunamente pela ANACOM). <i>Nota:</i> Prevê-se que os futuros modelos de especificação tenham conteúdo e formato similares aos dos anteriores modelos de especificação de roaming, disponíveis no link.	Indicada no próprio questionário	Prazos a definir pelo IRG/BEREC e a comunicar oportunamente pela ANACOM aos prestadores	
Empresas que oferecem Serviço de Acesso à Internet em Local Fixo	XVII Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (Anexo 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive): Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas (ANEXO 2 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
	XVIII Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (Anexo 5 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Semestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive): Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF) (ANEXO 5 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada semestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada semestre civil
Empresas que oferecem redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade	XIX Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo (Anexo 3 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive) Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo (ANEXO 3 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada trimestre civil	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
Titulares de direitos de utilização de números	XX Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 (Anexo 4 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Trimestral	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	A partir do 1.º trimestre de 2018 (inclusive) Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 (ANEXO 4 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada mês	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil
Empresas que oferecem Serviços de Retalho e Interligação Fixos	XXI Questionário Anual (Anexo 6 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Anual	1.º trimestre de 2018 (inclusive)	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1426523	Para os dados de 2017 (inclusive) Questionário Anual (ANEXO 6 ao Regulamento n.º 255/2017, de 16 de maio)	Final de cada ano civil	28 de fevereiro do ano seguinte
1. Empresas detentoras de direitos de utilização dos seguintes números do PNN, atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes e passíveis de serem portados: - números afetos ao serviço de chamada grátis para o chamador (800); - números afetos ao serviço de chamada com custos partilhados (808,809); - números afetos ao serviço de acesso universal (707 e 708); - números afetos ao serviço de tarifa única por chamada (760, 761, 762); - números afetos ao serviço de carácter utilitário de tarifa majorada (71); - números afetos ao serviço de uso pessoal (884); - números afetos a outros serviços que casuisticamente venham a ser considerados por decisão da ANACOM. 2. Empresas que recebam por portabilidade os números listados em 1., atribuídos em atribuição secundária aos seus assinantes por outras empresas.	XXII Parte IV do Questionário semestral de Portabilidade	Semestral	31 de outubro de 2018	Em vigor	https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1462335	O novo formulário, aprovado por deliberação do Conselho de Administração da ANACOM, de 31-10-2018, está em vigor	2.º semestre de 2018	Até 30 janeiro de 2019