

## QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (2013)

### Instruções de preenchimento:

- Todas as questões dos pontos 1, 2 e 3 são de preenchimento obrigatório. Nos casos em que o preenchimento não é aplicável à empresa, deverá ser colocado "n.a." no campo correspondente.
- O ponto 4 é de preenchimento opcional.

### Identificação do responsável pelo preenchimento do questionário:

Responsável pelo preenchimento do questionário:

Contacto telefónico do responsável:

E-mail:

|  |
|--|
|  |
|  |
|  |

## PARTE I - ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS E CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DOS OPERADORES/PRESTADORES DE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 1. ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA EMPRESA

#### 1.1 Designação Social <sup>1)</sup>

|  |
|--|
|  |
|--|

#### 1.2 Sede Social <sup>1)</sup>

|  |
|--|
|  |
|--|

<sup>1)</sup> No caso de alteração da designação social ou da morada da sede social, estas alterações deverão ser demonstradas mediante a apresentação de certidão do registo comercial atualizada ou, no caso de certidões permanentes, através da indicação do respetivo código de acesso. Por forma a não comprometer o prazo de resposta do presente questionário, a certidão poderá ser enviada em momento posterior.

#### 1.3 Contactos da Empresa

##### 1.3.1 Morada

##### 1.3.1.1 Morada para envio de correspondência

|  |
|--|
|  |
|--|

##### 1.3.1.2 Morada para efeitos de envio da faturação ANACOM - Indique se diferente da morada para envio de correspondência:

|  |
|--|
|  |
|--|

**1.3.2 Outros contactos da empresa**

(indique os contactos atualizados)

|   |      |
|---|------|
| Número(s) de telefone:  |      |
| Número(s) de fax:   |      |
| E-mail para envio de comunicações (em geral):                 |      |
| E-mail para envio específico de notificações <sup>(2)</sup> : |      |
| Sítio de Internet (Website)                                   | www. |

<sup>(2)</sup> E-mail para envio específico de notificações por parte da ANACOM, por via eletrónica, válido para os efeitos indicados no Anexo I.

**1.4 Órgãos Sociais da Empresa (Administração / Gerência)**

(Nota: Deverá assinalar a pessoa a quem a Administração da ANACOM deverá dirigir as suas comunicações)

|                          |                                   |  |
|--------------------------|-----------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <b>Cargo:</b>                     |  |
|                          | <b>Título (ex: Dr., Engº...):</b> |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Nome:</b>                      |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Cargo:</b>                     |  |
|                          | <b>Título (ex: Dr., Engº...):</b> |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Nome:</b>                      |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Cargo:</b>                     |  |
|                          | <b>Título (ex: Dr., Engº...):</b> |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Nome:</b>                      |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Cargo:</b>                     |  |
|                          | <b>Título (ex: Dr., Engº...):</b> |  |
| <input type="checkbox"/> | <b>Nome:</b>                      |  |

## 1.5 Composição do Capital Social

### 1.5.1 Composição do Capital Social (1º e 2º Níveis) em 31 de dezembro de 2012

| Acionistas/Sócios diretos da empresa (1º Nível) <sup>3)</sup> | %           | Acionistas/Sócios indiretos (2º Nível) <sup>4)</sup> | % |
|---|-------------|--|---|
|   |             |  |   |
| <b>TOTAL</b>  | <b>100%</b> |  |   |

Notas:

3) Deverão ser indicados todos os acionistas ou sócios diretos da empresa.

4) Deverão ser indicados os detentores do capital dos "acionistas/sócios diretos (1º nível)". Ou seja, caso aplicável, para cada acionista/sócio direto (1º nível) incluído na 1ª coluna da tabela, indique, na 3ª coluna, o(s) respetivo(s) acionista(s)/sócio(s) diretos.

Capital Social:  Euros

### 1.5.2 Participação direta e indireta do Estado Português no capital da empresa em 31 de dezembro de 2012

|                                     |                      |   |
|-------------------------------------|----------------------|---|
| Participação Direta <sup>5)</sup>   | <input type="text"/> | % |
| Participação Indireta <sup>6)</sup> | <input type="text"/> | % |
| <b>Total</b>                        | <b>0</b>             | % |

Observações:

Notas:

5) Participação Direta - Participação do Estado Português ou de entidades por si controladas no capital da empresa.

6) Participação Indireta - Participação do Estado Português ou de entidades por si controladas no capital dos acionistas da empresa. (Nota: Pretende-se o apuramento da participação total indireta do Estado, abrangendo o 2º nível e seguintes - não se deverá restringir ao 2º nível).

## 2. REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

### 2.1 Redes de Comunicações Eletrónicas

Indique as redes com oferta iniciada e a respetiva data de início ou, no caso de cessação da oferta, indicar igualmente as ofertas cessadas e a respetiva data de cessação.

| Designação das<br>Redes CE <sup>7)</sup> : | Tipo de Oferta           |                          | Data do início<br>da oferta:<br>(DD/MM/AA) | Data de cessação<br>da oferta:<br>(DD/MM/AA) |
|--|--------------------------|--------------------------|--|--|
|  | Grossista <sup>8)</sup>  | Retalhista <sup>9)</sup> |  |  |
| <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                         |
| <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                         |
| <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                         |
| <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                         |
| <input type="text"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                       | <input type="text"/>                         |

### 2.2 Serviços de Comunicações Eletrónicas

2.2.1 Indique os serviços com oferta iniciada e a respetiva data de início ou, no caso de cessação da oferta, indique igualmente os serviços cessados e a respetiva data de cessação.

| Designação dos<br>Serviços CE <sup>7)</sup> : | Tipo de Oferta           |                          | Data do início da<br>prestação do serviço:<br>(DD/MM/AA) | Data de cessação<br>do serviço:<br>(DD/MM/AA) |
|---|--------------------------|--------------------------|--|---|
|   | Grossista <sup>8)</sup>  | Retalhista <sup>9)</sup> |  |   |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |
| <input type="text"/>                          | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/>                                     | <input type="text"/>                          |

<sup>7)</sup> Preencher com a sigla da(s) rede(s) ou serviço(s) CE cuja oferta foi iniciada/cessou - ver lista de redes e serviços CE e correspondentes siglas no Anexo II.

<sup>8)</sup> Oferta grossista: oferta destinada a outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas.

<sup>9)</sup> Oferta retalhista: oferta destinada a utilizadores finais, ou seja, a utilizadores residenciais (consumidores) e/ou a utilizadores empresariais que não usem essa oferta para prestar, eles próprios, redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

**2.2.2 Se possui ofertas retalhistas destinada a utilizadores empresariais, indique se alguma delas é "standardizada" <sup>10)</sup>:**

Sim  Não

<sup>10)</sup> Entende-se por "ofertas standardizadas", aquelas que refletem os termos e condições habituais da prestação do serviço, correspondendo a um padrão definido *a priori*, refletido em contrato ou contratos-tipo bem como aquelas em que, de alguma forma, ao utilizador do serviço apenas é permitido contratar em termos já previamente definidos.

**2.2.3 No caso de a sua empresa prestar serviço telefónico em local fixo, indique qual(is) a(s) tecnologia(s) que utiliza na prestação do serviço (ex.: comutação de circuitos, VoIP, GSM, etc.)**

**2.3 Ofertas de revenda de serviços de comunicações eletrónicas**

**2.3.1 A sua empresa é operador de suporte de entidades que revendem serviços de comunicações eletrónicas (revenda de tráfego telefónico de voz, revenda de serviços de dados/Internet, revenda de circuitos, etc.) aos utilizadores finais?**

Sim  Não

Se sim, identifique qual(is) a(s) entidade(s) revendedora(s) de serviços que se suporta(m) na sua oferta, o(s) serviço(s) de suporte que é(são) oferecido(s) pela sua empresa e a(s) data(s) de início do suporte oferecido:

| Revendedor           | Serviço <sup>11)</sup> | (DD/MM/AA)           |
|----------------------|------------------------|----------------------|
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/> | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |

**2.3.2 A sua empresa é revendedora de serviços de comunicações eletrónicas (revenda de tráfego telefónico de voz, revenda de serviços de dados/Internet, revenda de circuitos, etc.) aos utilizadores finais?**

Sim  Não

Se sim, identifique qual(is) o(s) operador(es)/prestador(es) de serviços de comunicações eletrónicas nos quais se suporta a sua oferta de revenda de serviço(s), o(s) respetivo(s) serviço(s) e a(s) data(s) de início do(s) mesmo(s):

| Operador/Prestador de suporte | Serviço <sup>11)</sup> | (DD/MM/AA)           |
|-------------------------------|------------------------|----------------------|
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>          | <input type="text"/>   | <input type="text"/> |

<sup>11)</sup> Preencher com a sigla do(s) serviço(s) CE cuja oferta foi iniciada/cessou - ver lista de serviços CE e correspondentes siglas no anexo II.

**2.4 Qual(is) a(s) principal(ais) marca(s) comercial(is) utilizada(s) pela sua empresa na oferta de serviços de comunicações eletrónicas?**

**2.5 Área Geográfica de Atuação**

Indique em que zonas de Portugal são oferecidos os serviços prestados pela empresa:

| Identificação do serviço | Portugal Continental     | Apenas algumas zonas do território continental | Açores                   | Madeira                  |
|--------------------------|--------------------------|--|--------------------------|--------------------------|
| <input type="text"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="text"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="text"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |
| <input type="text"/>     | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/>                       | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> |

Caso atue apenas em algumas zonas do território continental, indique essas zonas, identificando os municípios abrangidos:

**2.6 Indique quais os segmentos de mercado onde a sua empresa atua:** Segmento Residencial Segmento Não Residencial

Observações:

**2.7 Condições de oferta**

**Indique qual o *link* no *site* da vossa empresa onde é disponibilizada a informação relativa às v/ condições de oferta, prevista na Deliberação da ANACOM de 21/04/2006 alterada pela Deliberação de 10/10/2011 <sup>12)</sup>:**

[www.](#)

Observações:

<sup>12)</sup> Como previsto na alínea xi) do ponto 5 da Deliberação de 10/10/2011, cada empresa prestadora que disponha de sítio da Internet deve comunicar este *link* à ANACOM - ver em:

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354>

As obrigações previstas nesta decisão aplicam-se à divulgação de informação relativa a ofertas "standardizadas" de SCE acessíveis ao público destinadas a utilizadores finais, incluindo, com as necessárias adaptações, as ofertas destinadas a cidadãos com necessidade especiais (ver definição de "oferta standardizada" na nota 9).

### 3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.1 Indique qual o tipo de canal de contacto<sup>13)</sup> que a empresa disponibiliza ao cliente (Ex: lojas, pontos móveis de atendimento, linhas telefónicas de atendimento “call center”, formulário no sítio na internet, email, correio, fax, etc.). Indique ainda o tipo de solicitações (diferentes tipos de pedidos de informação/reclamações) que são recebidas em cada um destes tipos de canal de contato:

|   |                          | Tipo de Solicitações |
|---|--------------------------|----------------------|
| Lojas:                                  | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Linhas de atendimento “call center”:    | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Pontos móveis de atendimento:           | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| Outros (especifique por tipo de canal): |                          |                      |
| <input type="text"/>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |
| <input type="text"/>                    | <input type="checkbox"/> | <input type="text"/> |

Observações:

3.2 Indique o número de canais de contacto<sup>13)</sup> disponibilizados por cada tipo:

|  |                      |
|--|----------------------|
| Número de lojas:                               | <input type="text"/> |
| Número de linhas de atendimento “call center”: | <input type="text"/> |
| Número de pontos móveis de atendimento:        | <input type="text"/> |
| Outros (indique o número, por tipo de canal):  |                      |

**3.3 Indique o número médio de postos efetivos de atendimento ativos por tipo de canal de contacto<sup>13)</sup>:**

Lojas:

Linhas de atendimento “call center”:

Pontos móveis de atendimento:

Outros (especifique por tipo de canal):

**3.4 Indique o número médio de horas de funcionamento por canal de contacto<sup>13)</sup>:**

Lojas:

Linhas de atendimento “call center”:

Pontos móveis de atendimento:

Outros

<sup>13)</sup> Canal de contacto com clientes ativos durante o ano 2012

---

---

**4. PROJETOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS (Preenchimento Opcional)**

---

---

**4.1 Principais projetos desenvolvidos ao longo do último ano, incluindo projetos no âmbito de redes de nova geração (NGN)**

**4.2 Principais projetos previstos para o corrente ano, incluindo projetos no âmbito de redes de nova geração (NGN)**