

RELATÓRIO ANUAL

SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO



2023

Índice

Sumário Executivo	3
1 Prestadores de STF, VoIP nómada e revenda de tráfego telefónico de voz.....	7
2 Penetração do serviço telefónico fixo.....	8
3 Acessos do serviço telefónico fixo.....	9
3.1 Evolução do número de acessos	9
3.2 Quotas de prestadores	11
4 Acessos por segmento de cliente.....	13
4.1 Número de acessos por segmento de cliente.....	13
4.2 Quotas de prestadores	14
5 Clientes do serviço telefónico fixo e VoIP nómada	15
5.1 Número de clientes	15
5.2 Quotas de prestadores	17
6 Tráfego originado na rede fixa	18
6.1 Evolução do tráfego	18
6.2 Quotas de prestadores	24
Nota metodológica.....	25

Índice de figuras

Figura 1 – Evolução do número de acessos analógicos	11
Figura 2 – Evolução do índice Herfindahl-Hirschman e do índice de instabilidade	12
Figura 3 – Evolução do número de clientes de acesso direto	16
Figura 4 – Evolução do número de clientes VoIP nómada	17
Figura 5 – Evolução do tráfego total originado na rede fixa	20
Figura 6 – Evolução trimestral do tráfego médio mensal por acesso do serviço telefónico fixo	21
Figura 7 – Evolução do tráfego de números curtos, números não geográficos e postos públicos	22
Figura 8 – Número médio mensal de minutos por acesso principal	23

Índice de tabelas

Tabela 1 – Evolução do número de prestadores de STF	7
Tabela 2 – Evolução do número de prestadores de revenda do tráfego telefónico de voz	8
Tabela 3 – Evolução do número de prestadores de VoIP nómada	8
Tabela 4 – Número de acessos do STF	10
Tabela 5 – Evolução das quotas de acessos principais do STF	12
Tabela 6 – Número de acessos do STF por segmento de cliente	13
Tabela 7 – Evolução das quotas de acessos do STF por segmento de cliente	14
Tabela 8 – Número de clientes do STF	15
Tabela 9 – Evolução das quotas de clientes de acesso direto ao STF	18
Tabela 10 – Evolução do tráfego originado na rede fixa em minutos	19
Tabela 11 – Duração média das chamadas por tipo de tráfego	23
Tabela 12 – Evolução das quotas de tráfego total originado na rede fixa em minutos	24

Sumário Executivo

Número de clientes aumentou 1,2% em 2023

Em 2023, o número de clientes do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso direto era cerca de 4,5 milhões, mais 54 mil (+1,2%) do que em 2022. O crescimento registado é consistente com a tendência histórica estimada e está associado à continuada penetração das ofertas em pacote que incluem telefonia fixa.

Redes de nova geração responsáveis pelo crescimento do número de acessos

O parque de acessos telefónicos principais atingiu 5,5 milhões de acessos equivalentes, mais 67 mil acessos do que no ano anterior. O crescimento verificado (1,2%) deveu-se ao aumento dos acessos suportados em redes de fibra ótica e TV por cabo.

Em 2023, os acessos suportados em redes de nova geração (FTTH, redes de TV por cabo e redes móveis em local fixo), representaram 92,1% dos acessos telefónicos, tendo aumentado o seu peso em 2,2 p.p. em relação ao ano anterior. Por outro lado, o número de acessos analógicos diminuiu 26,7% face ao ano de 2022, passando a representar 4,6% do total de acessos.

Quase metade das famílias com STF não utilizavam o serviço

Em 2023, a taxa de penetração dos acessos telefónicos principais foi de 52,6 acessos por 100 habitantes. A taxa de penetração dos acessos instalados a pedido de clientes residenciais ascendeu a 97,6 por 100 agregados domésticos privados, mais 1,1 pontos percentuais (p.p.) do que no ano anterior.

Porém, em 2023, cerca de 48,6% das famílias com STF referiram não utilizar o serviço, segundo o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, do Instituto Nacional de Estatística.

Número de
postos públicos
diminuiu 21,7%
em 2023

O número de postos públicos instalados era de cerca de 10,0 mil, verificando-se uma queda de 21,7% face a 2022.

O tráfego em minutos originado em postos públicos também diminuiu (-24,0% face a 2022). Desde 2016, este tipo de tráfego diminuiu 80,5%. Esta tendência decrescente é justificada pela substituição deste tipo de tráfego por chamadas de telemóvel e outras formas de comunicações suportadas na Internet.

Tráfego
originado na rede
fixa diminuiu
16,2%

O volume de minutos originado na rede fixa diminuiu 16,2% em relação ao ano anterior.

Em 2023, a pandemia da COVID-19 deixou de ter um impacto significativo no tráfego médio por acesso do STF, tendo-se retomado a tendência de decréscimo observada no período pré-pandemia e os níveis estimados caso esta não tivesse ocorrido.

Por tipo de chamada, a diminuição ocorrida deveu-se sobretudo à diminuição do tráfego fixo-fixado (-18,6%) e, em menor medida, à redução do tráfego fixo-móvel (-2,4%), do tráfego nacional para números curtos e números não geográficos (-30,7%) e do tráfego internacional de saída (-20,8%).

Tráfego mensal
por acesso
diminuiu 8
minutos

Em 2023 foram consumidos, em média, por mês, 39 minutos por acesso, dos quais 27 minutos em chamadas fixo-fixado, 8 minutos em chamadas fixo-móvel e 2 minutos em chamadas internacionais. Em comparação com 2022, foram consumidos mensalmente menos 8 minutos por acesso (-17,7%).

Quotas dos
prestadores

No final de 2023, a quota de clientes de acesso direto da MEO atingiu 41,7%, seguindo-se o Grupo NOS com 34,1%, a Vodafone com 20,9% e a NOWO com 2,5%. A quota de clientes de acesso direto do Grupo NOS e da NOWO diminuíram 0,2 p.p. e a quota da MEO manteve-se constante, enquanto a quota da Vodafone aumentou 0,4 p.p.. O nível de concentração diminuiu ligeiramente.

Serviço Telefónico Fixo

2023

4,5
milhões



clientes de telefone em local fixo

+1,2% face ao ano anterior



97,6

acessos de telefone em local fixo
por 100 famílias

+1,1p.p. face ao ano anterior

Rede de suporte

Acessos em VoIP/VoB são a principal forma de acesso

VoIP/VoB
85,0%

GSM/
UMTS/LTE
7,0%

Analógicos
4,6%

RDIS
3,3%

Tráfego em minutos

-16,2%

face ao ano anterior

39
min./mês

Tráfego médio mensal por acesso (minutos)

fixo-fixo



27

fixo-móvel



8

internacionais



2

números
não geográficos



1

Outro



3

Quotas

Clientes de acesso direto

MEO



41,7%

0,0p.p.

NOS



34,1%

-0,2p.p.

Vodafone



20,9%

+0,4p.p.

NOWO



2,5%

-0,2 p.p.

Postos Públicos

2023

10,0mil

Postos públicos



-21,7%

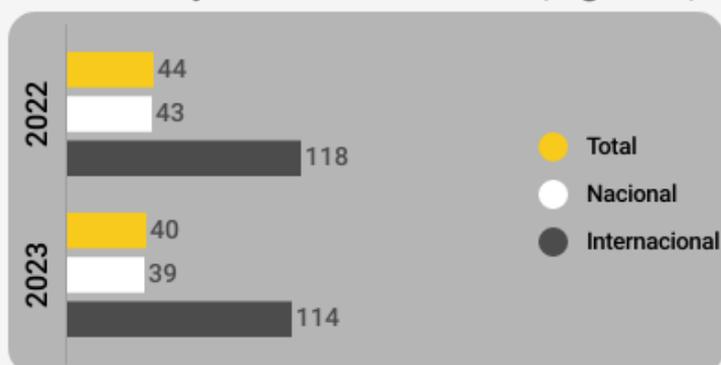
face ao ano anterior

Tráfego em minutos

-24,0%

face ao ano anterior

Duração média das chamadas (segundos)



1 Prestadores de STF, VoIP nómada e revenda de tráfego telefónico de voz

No final de 2023, entre as entidades registadas para a prestação do serviço telefónico fixo, 38 encontravam-se em atividade¹ (Tabela 1). Destas, 36 prestavam o serviço exclusivamente por acesso direto, uma prestava o serviço exclusivamente por acesso indireto e a restante prestava o serviço através dos dois tipos de acesso – direto e indireto.

O aumento do número de prestadores em atividade (+19 relativamente ao ano anterior) resultou, sobretudo, por passar a ser possível às empresas detentoras de números atribuídos pela ANACOM subatribuírem números a outras empresas, permitindo assim que estas últimas também ofereçam serviços de comunicações eletrónicas². Os primeiros prestadores com subatribuição de números surgiram no final de 2022.

Tabela 1 – Evolução do número de prestadores de STF

	2022	2023	Var. 2022/2023
Prestadores em atividade	19	38	+19
Prestadores com tráfego de acesso direto e indireto	1	1	0
Prestadores só com tráfego de acesso direto	17	36	+19
Prestadores só com tráfego de acesso indireto	1	1	0

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

¹ Entidades que, de acordo com a informação estatística disponível, registaram clientes, acessos ou tráfego no período em análise.

² Vd. [ANACOM aprova subatribuição de números para promover concorrência no mercado.](#)

Relativamente aos prestadores de revenda de tráfego telefónico de voz, em 2023, quatro encontravam-se em atividade, entre as entidades registadas para a prestação deste serviço (Tabela 2).

Tabela 2 – Evolução do número de prestadores de revenda do tráfego telefónico de voz

	2022	2023
Prestadores em atividade ¹	6	4

Unidade: número de prestadores
Fonte: ANACOM

O regime de revenda é utilizado por alguns prestadores para complementar outros serviços, mas manteve-se sempre um modelo de negócio residual.

Quanto ao serviço de VoIP nómada, em 2023, encontravam-se 42 prestadores em atividade, mais 19 relativamente ao ano anterior (Tabela 3).

Tabela 3 – Evolução do número de prestadores de VoIP nómada

	2022	2023
Prestadores em atividade ¹	23	42

Unidade: número de prestadores
Fonte: ANACOM

O aumento do número de prestadores resultou do surgimento da possibilidade de subatribuir numeração a outras empresas, como referido anteriormente.

2 Penetração do serviço telefónico fixo

Em 2023, a taxa de penetração dos acessos telefónicos principais foi de 52,6 por 100 habitantes, tendo crescido 0,6 p.p. em relação a 2022. Trata-se do crescimento anual mais baixo desde o início de 2020.

A taxa de penetração dos acessos instalados a pedido de clientes residenciais ascendeu a 97,6 por 100 agregados domésticos privados, mais 1,1 p.p. do que no ano anterior.



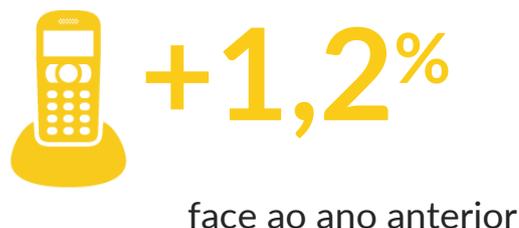
Acessos residenciais por 100 famílias

3 Acessos do serviço telefónico fixo

Apresenta-se de seguida a informação disponível sobre os acessos principais deste serviço, nomeadamente o número de acessos, a sua distribuição por rede de suporte e a quota dos principais prestadores.

3.1 Evolução do número de acessos

O parque de acessos telefónicos principais atingiu 5,5 milhões de acessos equivalentes no final de 2023 (Tabela 4). Em relação a 2022, o número de acessos aumentou 1,2% (+67 mil acessos), referindo-se ao menor crescimento registado desde 2019.



A diminuição dos acessos analógicos (-93 mil acessos), dos acessos RDIS (-19 mil acessos) e dos acessos fixos suportados em redes móveis (-15 mil acessos) foi compensada pelo aumento dos acessos VoIP/VoB (+194 mil acessos), que incluem os acessos suportados em FTTH e redes de TV por cabo.

Salienta-se que os acessos suportados em redes de nova geração (FTTH, redes de TV por cabo e redes móveis em local fixo), representaram 92,1% dos acessos telefónicos principais, mais 2,2 p.p. do que no ano anterior.

No que se refere aos postos públicos, existiam instalados cerca de 10,0 mil em 2023, verificando-se uma redução de 21,7% face a 2022. Desde 2005 o número de postos públicos diminuiu 78,7%.

Tabela 4 – Número de acessos do STF

	2022	2023	Var. (%) 2022/2023
Acessos analógicos	349	255	-26,7
(dos quais) postos públicos	13	10	-21,7
Acessos RDIS e Diginet	201	182	-9,6
Básicos	65	55	-15,6
Primários	130	121	-6,8
Fractionados	2	2	-5,3
Outros acessos digitais	4	4	-5,4
Acessos em local fixo suportados nas redes móveis	403	388	-3,6
Acessos VoIP/ VoB	4 485	4 679	4,3
Acessos totais	5 437	5 504	1,2

Unidade: milhares de acessos equivalentes, %

Fonte: ANACOM

Acessos analógicos

Em 2023, o número de acessos analógicos diminuiu 26,7% face ao ano anterior, passando a representar 4,6% do total de acessos (Tabela 4).

Esta forma de acesso era a mais relevante quando este indicador começou a ser recolhido (2001), entrando posteriormente numa tendência decrescente com o desenvolvimento das ofertas em local fixo suportadas nas redes móveis (a partir de 2005), e das ofertas suportadas em acessos VoIP/VoB, nomeadamente em ADSL, redes de TV por cabo e fibra ótica (a partir de 2007). Desde o 2.º trimestre de 2019, o número de acessos analógicos decresceu a uma taxa média anual de 26,4%, o que corresponde, em média, a uma diminuição de 153 mil acessos por ano.

O número de acessos analógicos atingiu 50% do total de acessos no ano 2012 e deixou de ser a principal forma de acesso em 2015, altura em que foi ultrapassado pelos acessos suportados por outras redes (Figura 1).

Figura 1 – Evolução do número de acessos analógicos



Unidade: Milhares de acessos

Fonte: ANACOM

Nota: A informação desde o 1.º trimestre de 2018 foi alterada devido a correções por parte de um prestador.

A MEO é a responsável pela esmagadora maioria deste tipo de ofertas. Os restantes prestadores que disponibilizam acessos analógicos são, na sua maioria, prestadores de pequena dimensão que operam no segmento não residencial.

3.2 Quotas de prestadores

Em 2023, a MEO foi responsável por 44,9% dos acessos principais (Tabela 5), perdendo 0,1 p.p. relativamente a 2022. O Grupo NOS foi o segundo maior prestador, com uma quota de 32,4%, menos 0,1 p.p. face ao ano anterior. A Vodafone foi o terceiro maior prestador, com uma quota de 19,6%, mais 0,3 p.p. que em 2022.

A Vodafone foi o prestador que, em termos líquidos, mais assinantes captou neste período.

Tabela 5 – Evolução das quotas de acessos principais do STF

	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023
MEO	45,0	44,9	-0,1
Grupo NOS	32,5	32,4	-0,1
NOS Comunicações	30,7	30,6	-0,1
NOS Madeira	1,2	1,2	0,0
NOS Açores	0,6	0,6	0,0
Vodafone	19,3	19,6	0,3
NOWO	2,3	2,1	-0,2
Onitecom	0,2	0,2	0,0
AR Telecom	0,1	0,1	0,0
Colt Telecom	0,1	0,0	0,0
Outros prestadores	0,5	0,6	0,1

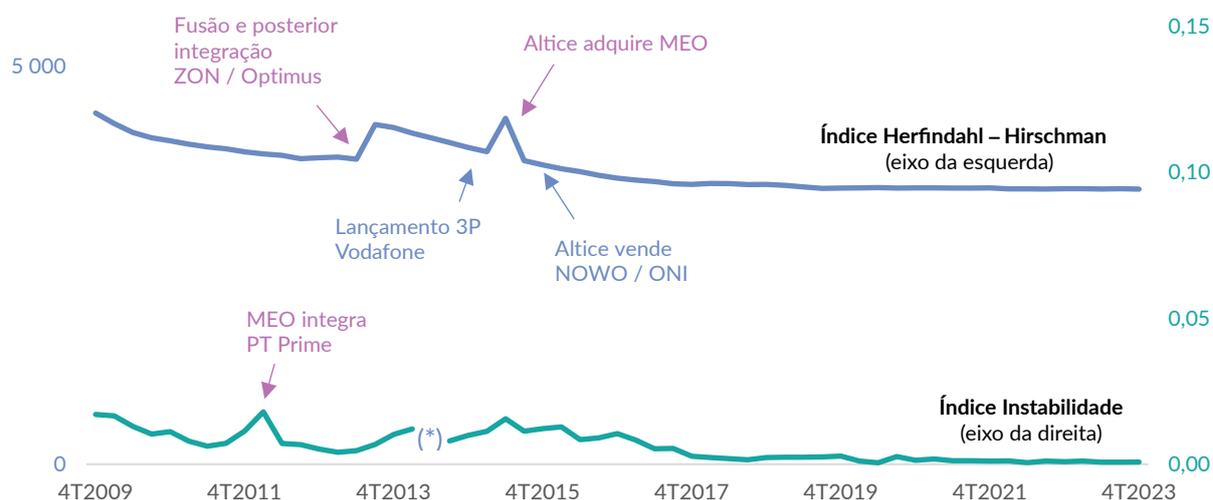
Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

O nível de concentração, medido pelo índice Herfindahl-Hirschman, diminuiu ligeiramente, mantendo-se elevado (Figura 2).

Figura 2 – Evolução do índice Herfindahl-Hirschman e do índice de instabilidade



Unidade: [0;10.000] para o índice de Herfindahl-Hirschman, e [0;1] para o índice de instabilidade

Fonte: ANACOM

Nota: Os valores do Índice de Instabilidade no 1T2018, 1T2019 e 2T2019 foram alterados devido a ter existido uma alteração da definição de acessos no 1T2018 e devido a alterações por parte de um prestador no 1T2019 e 2T2019.

Nota (*): Integração ZON/Optimus. O valor do índice de Instabilidade atingiu 0,20 neste período.

De referir que o aumento da turbulência nestes mercados, medida pelo índice de instabilidade³, traduz-se, nalguns casos, em aumentos do nível de concentração (p. ex. operações de fusão e reorganização empresarial), enquanto noutras situações está associada à diminuição da concentração (p. ex. lançamento de novas ofertas que se traduzem na aquisição de novos clientes e na mudança de prestador).



4 Acessos por segmento de cliente

Apresenta-se de seguida a informação relativa aos acessos instalados a pedido de clientes do serviço telefónico em local fixo por segmento de cliente.

4.1 Número de acessos por segmento de cliente

Em 2023, o número de acessos residenciais aumentou 1,1%, enquanto o número de acessos não residenciais aumentou 1,8% (Tabela 6).

Cerca de 25,5% dos acessos instalados a pedido de clientes são acessos não residenciais.

Tabela 6 – Número de acessos do STF por segmento de cliente

	2022	2023	Var. (%) 2022/2023
Acessos residenciais	3994	4039	1,1
Acessos não residenciais	1356	1381	1,8
Total de acessos instalados a pedido de clientes	5350	5420	1,3

Unidade: milhares de acessos, %

Fonte: ANACOM

Nota: O total de acessos instalados a pedido de clientes não inclui o parque próprio nem os postos públicos.

Apesar do aumento do número de clientes residenciais, cerca de 48,6% das famílias com acesso ao serviço telefónico fixo referiram não o utilizar, segundo os dados do Instituto Nacional de Estatística com base no Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias de 2023.

³ O índice de instabilidade reflete os aumentos e diminuição das quotas dos prestadores, ou seja, as trocas de posições e os ganhos e perdas de importância relativa dos vários prestadores.

4.2 Quotas de prestadores

Em 2023, a MEO foi responsável por 40,8% do total dos acessos residenciais, valor menor em 0,1 p.p. relativamente ao ano anterior (Tabela 7). O Grupo NOS foi o segundo maior prestador, com uma quota de 35,5%, tendo a sua quota diminuído 0,2 p.p. A Vodafone foi o terceiro maior prestador, com uma quota de 20,9%, mais 0,5 p.p. do que em 2022. A Vodafone foi, em termos líquidos, o operador que mais assinantes residenciais captou neste período.

Por sua vez, a quota de acessos não residenciais da MEO situou-se nos 54,4%, seguindo-se o Grupo NOS com 24,7% e a Vodafone com 17,0%. Face a 2022, as quotas de acessos não residenciais da MEO e da NOS aumentaram 0,2 p.p. e a quota da Vodafone diminuiu 0,3 p.p.

Tabela 7 – Evolução das quotas de acessos do STF por segmento de cliente

	Segmento residencial			Segmento não residencial		
	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023
MEO	40,9	40,8	-0,1	54,2	54,4	0,2
Grupo NOS	35,7	35,5	-0,2	24,5	24,7	0,2
NOS Comunicações	33,5	33,2	-0,2	24,1	24,2	0,2
NOS Madeira	1,5	1,6	0,0	0,4	0,4	0,0
NOS Açores	0,7	0,7	0,0	0,1	0,1	0,0
Vodafone	20,4	20,9	0,5	17,3	17,0	-0,3
NOWO	2,9	2,7	-0,2	0,5	0,4	0,0
Onitelecom	0,0	0,0	0,0	0,8	0,7	-0,2
Outros prestadores	0,0	0,0	0,0	2,7	2,8	0,1

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

5 Clientes do serviço telefónico fixo e VoIP nómada

Apresenta-se nesta secção informação sobre os clientes do serviço telefónico fixo e de VoIP nómada, bem como as quotas dos prestadores dos clientes de acesso direto.

5.1 Número de clientes

Em 2023 o número de clientes do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso direto foi de cerca de 4,5 milhões, mais 54 mil (+1,2%) comparativamente com o ano anterior (Tabela 8).



4,5
milhões

de clientes do serviço telefónico fixo

Tabela 8 – Número de clientes do STF

	2022	2023	Var. (%) 2022/2023
Clientes de acesso direto	4 397	4 452	1,2
Clientes de acesso indireto (pré-seleção)	<1	<1	-9,7
Clientes VoIP nómada	38	32	-16,6

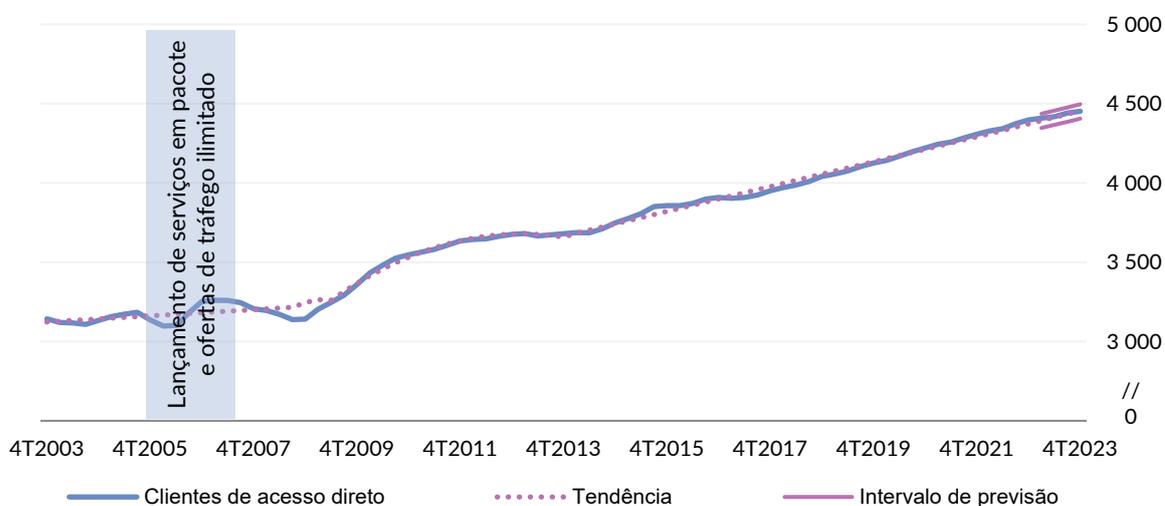
Unidade: milhares de clientes, %

Fonte: ANACOM

Desde o final de 2008 que se regista uma tendência de crescimento do número de clientes deste serviço, embora com um abrandamento em 2013. O crescimento registado está associado à crescente penetração das ofertas em pacote.

Os valores observados em 2023 situam-se dentro do intervalo de previsão resultante da tendência histórica estimada (Figura 3).

Figura 3 – Evolução do número de clientes de acesso direto



Unidade: Milhares de clientes

Fonte: ANACOM

Nota: Para efeitos da modelização desta série a partir do 1T2014 (após a entrada no mercado dos pacotes convergentes), recorreu-se a um modelo de regressão linear, com as seguintes variáveis independentes significativas a um nível de confiança de 95%:

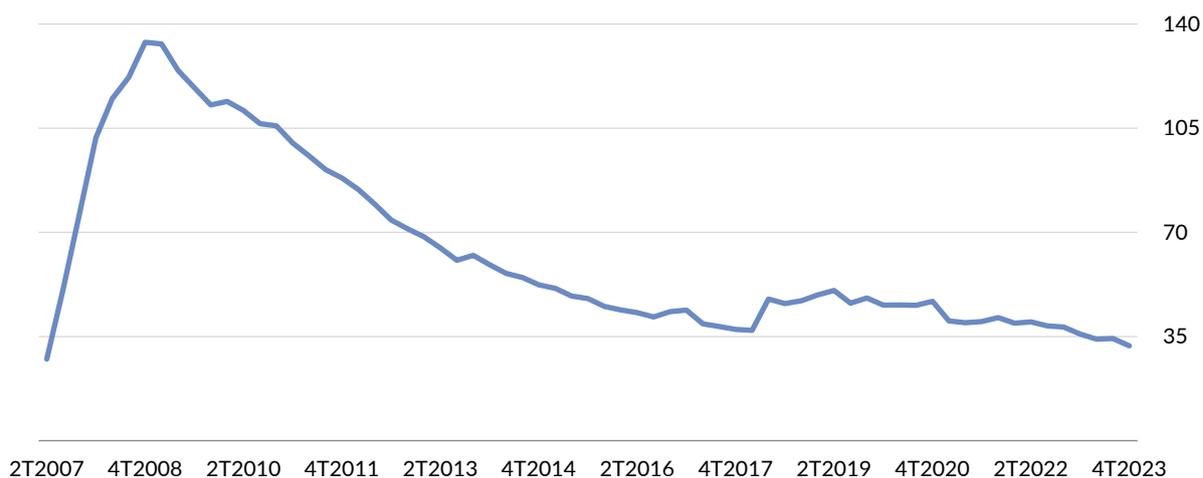
$$Y = 3.662.056 + 19.718 t. \text{ O } R^2 \text{ ajustado do modelo é de } 0,99.$$

Relativamente ao acesso indireto, continuou a tendência decrescente do número de clientes iniciada no segundo trimestre de 2006. A evolução descrita pode ser explicada, num primeiro momento, pelas novas ofertas tarifárias do operador histórico e, posteriormente, pela aposta dos novos prestadores noutros modelos de negócio com melhores perspetivas de rentabilidade – nomeadamente suportadas em rede própria – e pela adesão a ofertas em pacote que integram chamadas gratuitas. O fim da obrigação regulamentar da oferta de realugar da linha de assinante (ORLA), que ocorreu no segundo trimestre de 2020, contribuiu para a redução do número de clientes de pré-seleção. De referir que desde 2021 nenhum prestador tem clientes de seleção chamada-a-chamada, e desde o segundo trimestre de 2022 nenhum prestador reportou clientes ao abrigo da ORLA.

No que diz respeito aos clientes de VoIP nómada, existiam no final de 2023 cerca de 31,9 mil clientes ativos, menos 16,6% do que no ano anterior (Figura 4). Em termos históricos, entre o início de 2009 e meados de 2018, o número de clientes de VoIP nómada apresentou uma tendência decrescente, a qual é explicada sobretudo pelo facto de um operador ter migrado um conjunto significativo dos seus clientes para uma solução de telefonia vocal fixa. No

entanto, entre 2018 e o final de 2020, registou-se uma alteração de tendência do número de clientes de VoIP nómada associado ao aumento do número de clientes empresariais. Desde 2021, voltou a verificar-se a tendência de decréscimo do número de clientes de VoIP nómada, ainda que a uma taxa mais reduzida da verificada antes de 2018.

Figura 4 – Evolução do número de clientes VoIP nómada



Unidade: Milhares de clientes

Fonte: ANACOM

5.2 Quotas de prestadores

A MEO foi o prestador com a maior quota de clientes de acesso direto, 41,7% (Tabela 9). A quota do Grupo NOS foi de 34,1% e a quota da Vodafone foi de 20,9%, seguindo-se a NOWO com 2,5%.

Face a 2022, as quotas de clientes de acesso direto do Grupo NOS e da NOWO diminuíram 0,2 p.p. e a quota da MEO manteve-se constante. Por outro lado, a quota da Vodafone aumentou 0,4 p.p.

Quotas de clientes de acesso direto

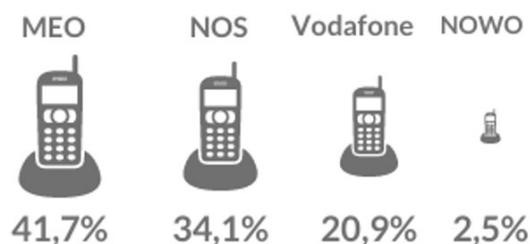


Tabela 9 – Evolução das quotas de clientes de acesso direto ao STF

	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023
MEO	41,8	41,7	0,0
Grupo NOS	34,3	34,1	-0,2
NOS Comunicações	32,2	32,0	-0,2
NOS Madeira	1,5	1,5	0,0
NOS Açores	0,7	0,7	0,0
Vodafone	20,5	20,9	0,4
NOWO	2,7	2,5	-0,2
Onitelecom	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,7	0,7	0,0

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

O nível de concentração, medido pelo índice Herfindahl-Hirschman diminuiu ligeiramente face ao ano anterior em termos de clientes de acesso direto.

6 Tráfego originado na rede fixa

Nesta secção apresenta-se a informação sobre o tráfego em minutos do serviço telefónico fixo, nomeadamente o número de minutos originados na rede, o número médio de minutos por acesso, a duração média das chamadas e a quota de tráfego dos prestadores.

6.1 Evolução do tráfego

O tráfego total originado na rede fixa em 2023 atingiu 2,7 mil milhões de minutos, menos 16,2% do que no ano anterior ([Tabela 10](#)).

Tabela 10 – Evolução do tráfego originado na rede fixa em minutos

	2022	2023	Var. (%) 2022/2023
Tráfego do serviço telefónico fixo	3 048	2 553	-16,3
Tráfego nacional	2 921	2 451	-16,1
Tráfego nacional Fixo-Fixo	2 179	1 774	-18,6
Tráfego nacional Fixo-Móvel	565	552	-2,4
Tráfego nacional Fixo-Nºs curtos e não geográficos	109	76	-30,7
Tráfego nacional originado em postos públicos	3	2	-23,9
Outro tráfego com origem na rede fixa	64	48	-25,1
Tráfego internacional de saída	128	101	-20,8
do qual originado em postos públicos	<1	<1	-29,1
Tráfego VoIP nómada	204	173	-15,0
Tráfego total originado na rede fixa	3 252	2 726	-16,2

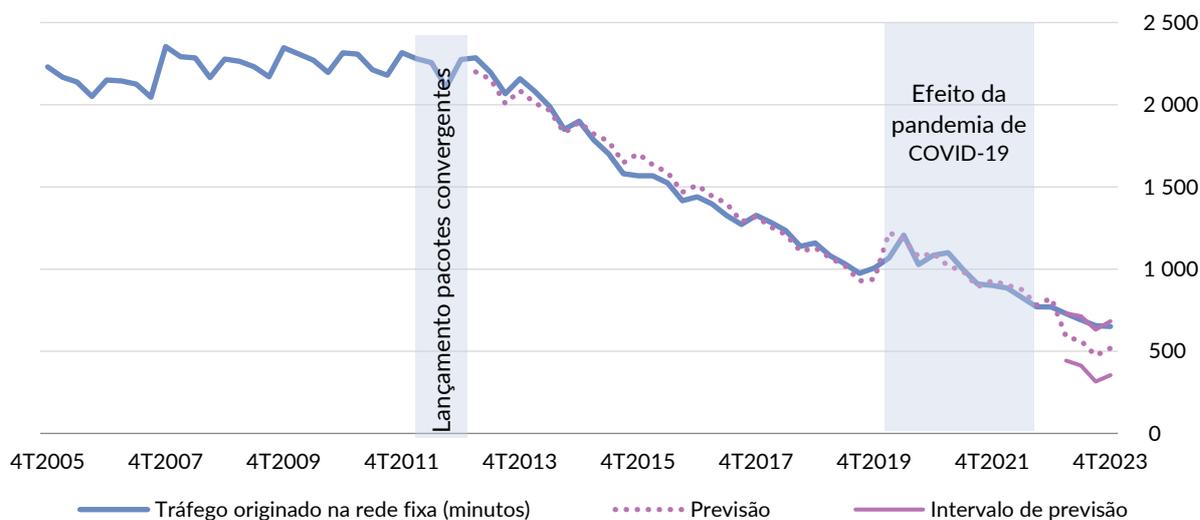
Unidade: milhões de minutos, %

Fonte: ANACOM

Desde 2013 que se registava uma tendência de queda do tráfego originado na rede fixa devido, por um lado, ao aumento da penetração dos pacotes convergentes (*quadruple e quintuple play*) que incluem serviços móveis e chamadas gratuitas para todas as redes e, por outro lado, à crescente penetração de novas formas de comunicações suportadas na Internet. A pandemia provocou uma alteração desta tendência. No entanto, desde meados de 2021 o tráfego retomou uma tendência de queda.

Estima-se que em 2023 o tráfego de minutos se tenha situado dentro do intervalo de previsão resultante da tendência e do efeito sazonal estimado (Figura 5).

Figura 5 – Evolução do tráfego total originado na rede fixa



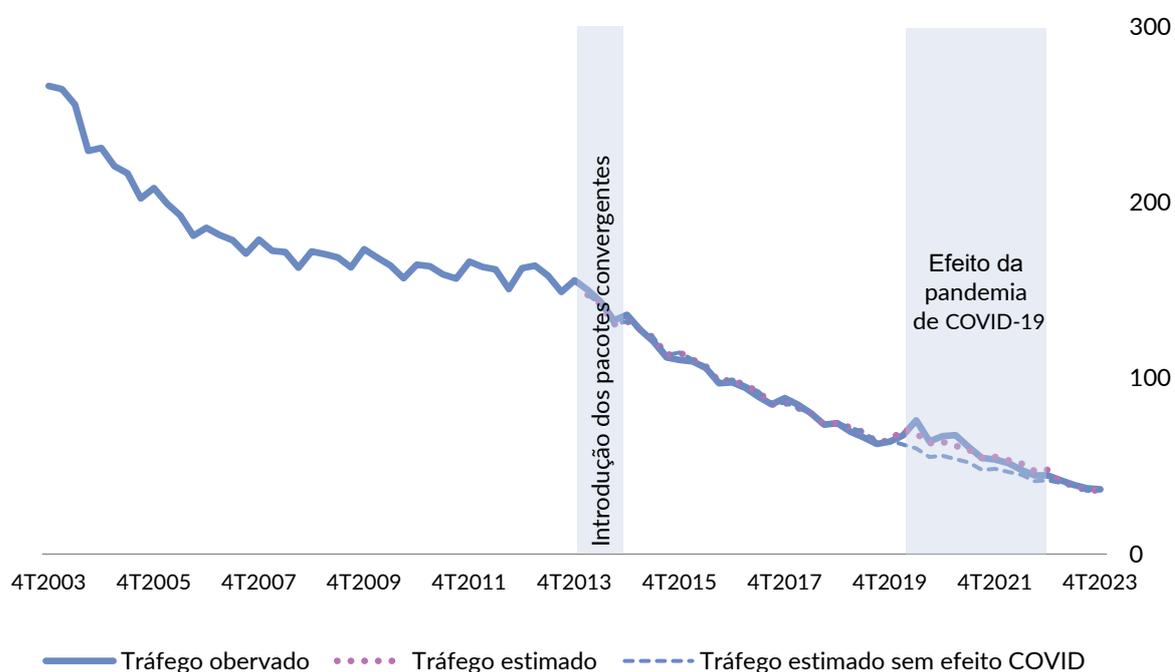
Unidade: Milhões de minutos

Fonte: ANACOM

Nota: Para efeitos da modelização desta série, recorreu-se ao modelo de regressão de tendência quadrática a partir do primeiro trimestre de 2013: $Y = 2.319.370 - 60.494 t + 445 t^2 - 66.902 T3 + 212.031 \text{ COVID}$, em que t é a tendência linear; t^2 é a tendência quadrática; $T3$ é a *dummy* relativa ao 3.º trimestre; COVID é a *dummy* relativa à pandemia COVID-19 (1.º trimestre de 2020 ao 4.º trimestre de 2022). Todas as variáveis são significativas a um nível de confiança de 95%. O R^2 ajustado do modelo é de 0,990.

Em 2023, a pandemia da COVID-19 deixou de ter um impacto significativo no tráfego médio por acesso do STF, retomando-se a tendência de decréscimo observada no período pré-pandemia e os níveis estimados caso não tivesse ocorrido a pandemia (Figura 6).

Figura 6 – Evolução trimestral do tráfego médio mensal por acesso do serviço telefónico fixo



Unidade: minutos

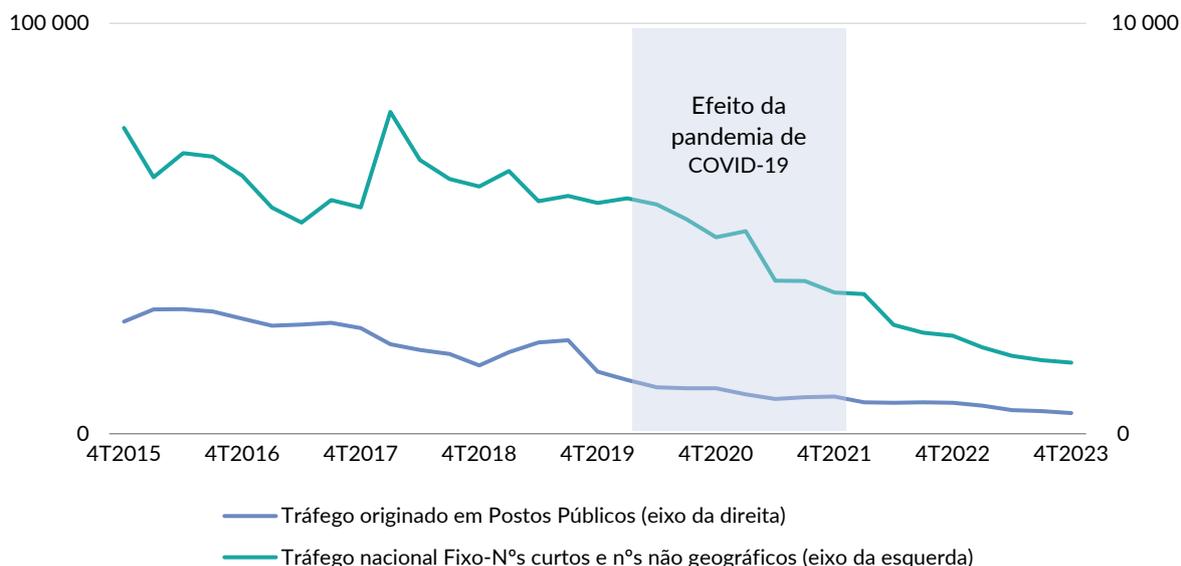
Fonte: ANACOM

Nota: Para efeitos da modelização desta série a partir do 1T2014 (após o início da comercialização dos pacotes convergentes), recorreu-se a um modelo de regressão log-linear: $\ln(Y) = 5,03 - 0,036t - 0,049T3 + 0,132COVID$, em que t é a tendência linear, $T3$ é a *dummy* relativa ao 3.º trimestre; $COVID$ é a *dummy* relativa à pandemia COVID-19 (1.º trimestre de 2020 ao 4.º trimestre de 2022). Todas as variáveis são significativas a um nível de confiança de 95%. A partir do 1.º trimestre de 2023 a pandemia da COVID-19 deixou de ser significativa. R^2 ajustado do modelo: 0,990.

A diminuição ocorrida deveu-se sobretudo à diminuição do tráfego fixo-fixo (-18,6%) e, em menor medida, à redução do tráfego fixo-móvel (-2,4%), do tráfego nacional para números curtos e números não geográficos (-30,7%) e do tráfego internacional de saída (-20,8%).

No que respeita ao tráfego para números curtos e não geográficos, que diminuiu 30,7% (como referido anteriormente), recorde-se que o volume deste tipo de tráfego é relativamente reduzido (cerca de 1 minuto/mês por acesso) e tem um comportamento volátil, visto que algumas gamas deste tipo de números são utilizadas por programas e concursos televisivos (Figura 7).

Figura 7 – Evolução do tráfego de números curtos, números não geográficos e postos públicos



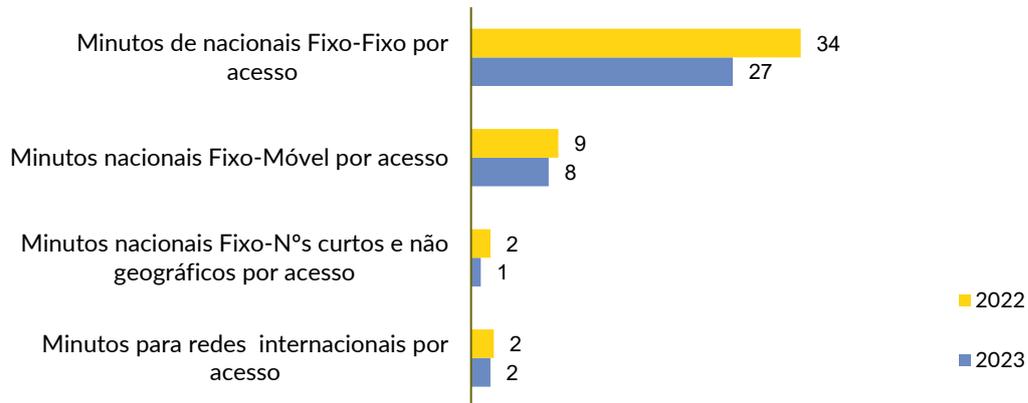
Unidade: Milhares de minutos

Fonte: ANACOM

Como se pode observar na [Figura 7](#), o tráfego em minutos originado em postos públicos, que diminuiu 24,0% em 2023 face ao ano anterior, apresenta igualmente uma ligeira tendência decrescente justificada pela substituição deste tipo de tráfego por chamadas de telemóvel e outras formas de comunicações suportadas na Internet. Desde 2016, este tipo de tráfego diminuiu 80,5%.

Em 2023 foram consumidos, em média, por mês, 39 minutos por acesso, dos quais 27 minutos em chamadas fixo-fixo, 8 minutos em chamadas fixo-móvel e 2 minutos em chamadas internacionais ([Figura 8](#)). Em comparação com 2022, foram consumidos mensalmente menos 8 minutos por acesso (-17,7%).

Figura 8 – Número médio mensal de minutos por acesso principal



Unidade: minutos

Fonte: ANACOM

Nota: Não são apresentadas todas as categorias de tráfego.

A duração média das chamadas originadas na rede fixa diminuiu cerca de 15 segundos relativamente ao ano anterior (Tabela 11).

Tabela 11 – Duração média das chamadas por tipo de tráfego

	2022	2023	Var. (%) 2022/2023
Tráfego do serviço telefónico fixo	195	180	-7,8
Tráfego nacional	192	177	-7,7
Tráfego nacional Fixo-Fixo	254	236	-7,2
Tráfego nacional Fixo-Móvel	109	103	-5,7
Tráfego nacional Fixo-Nºs curtos e não geográficos	204	183	-9,9
Tráfego nacional originado em postos públicos	43	39	-8,8
Outro tráfego com origem na rede fixa	72	93	29,2
Tráfego internacional de saída	330	309	-6,4
(do qual) originado em postos públicos	118	114	-3,1
Tráfego VoIP nómada	143	118	-17,3
Tráfego total originado na rede fixa	191	174	-8,7

Unidade: segundos, %

Fonte: ANACOM

Tráfego por segmento de cliente

De acordo com a informação reportada pelos quatro principais prestadores de comunicações eletrónicas, no final 1.º semestre de 2023 o tráfego em minutos de clientes residenciais representava 49,8% do total, enquanto o tráfego de clientes não residenciais representava 50,2%.

50,2%
Tráfego de
clientes
não residenciais

No segmento residencial a duração média das chamadas foi de 5 minutos e 43 segundos, enquanto a duração média das chamadas de clientes não residenciais foi de 2 minutos e 8 segundos.

6.2 Quotas de prestadores

A MEO detém a maior quota de tráfego total originado na rede fixa em minutos, 38,9%, seguindo-se o Grupo NOS com uma quota de 31,7% e a Vodafone com 18,0% (Tabela 12).

Tabela 12 – Evolução das quotas de tráfego total originado na rede fixa em minutos

	2022	2023	Var. (p.p.) 2022/2023
MEO	40,1	38,9	-1,2
Grupo NOS	32,0	31,7	-0,3
NOS Comunicações	30,4	30,2	-0,1
NOS Madeira	0,8	0,7	-0,1
NOS Açores	0,8	0,8	-0,1
Vodafone	17,1	18,0	0,9
G9	2,9	3,3	0,4
Onitelecom	1,4	1,7	0,3
NOWO	2,0	1,6	-0,3
Colt Telecom	1,4	1,5	0,1
AR Telecom	0,7	0,8	0,1
Outros prestadores	2,4	2,4	0,1

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.



Nota metodológica



Fontes

Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas

Informação recolhida trimestralmente junto dos prestadores de comunicações eletrónicas, de acordo com as especificações e definições constantes do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas ([Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017](#)).

A data de referência da informação apresentada é 31.12.2023 enquanto a data de reporte é 02.02.2024. A informação anual agora disponibilizada poderá ser objeto de revisões ou atualizações.

Agregados estatísticos publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE)

No presente relatório utilizam-se as estimativas anuais, após os Censos 2021, de população residente e de agregados domésticos privados (por facilidade, “famílias”). Por essa razão, os valores de penetrações não são comparáveis com os de relatórios anteriores.



Definições e notas

Acessos, clientes, tráfego e receitas

Vd. secções I.2, II.3, III.1 e IV.1.1., respetivamente, do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas ([Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017](#)).

A partir do 1T2018, o número de acessos VoIP/VoB passou a contabilizar o número de canais de voz ou de sessões simultâneos(as) contratados(as) associados(as) ao serviço telefónico em local fixo. Até ao 4T2017 era contabilizado o número de acessos.

Acessos principais totais

Somatório do “número de acessos analógicos”, “número de acessos RDIS e Dignet equivalentes”, “número de acessos em local fixo suportados nas redes móveis” e do “número de acessos VoIP/VoB” referentes ao acesso direto, incluindo acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio. No caso dos acessos digitais, a unidade utilizada é o número de acessos digitais equivalentes. Os “Outros acessos digitais” englobam “Dignet” e FWA.

Acesso direto e indireto

Por acesso direto entende-se a forma de prestação do serviço em que acesso ao cliente é assegurado por infraestrutura própria ou alugada. No caso do acesso indireto, o acesso ao cliente é assegurado por terceiros nas modalidades de pré-seleção de chamada e seleção chamada-a-chamada.

Agregado doméstico privado

Conjunto de pessoas que tem a residência habitual no alojamento familiar ou a pessoa independente que ocupa um alojamento familiar ([ver](#)). Por facilidade, este indicador é designado, ao longo do texto, por “famílias”.

Números curtos e não geográficos

Números cujo comprimento é inferior a 9 dígitos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762, respetivamente.

Tráfego total originado na rede fixa inclui tráfego nacional Fixo-Fixo, Fixo-Móvel, Fixo-Nºs curtos e nºs não geográficos, tráfego nacional através de *calling cards*, tráfego originado em postos públicos, tráfego internacional de saída, tráfego de VoIP nómada e outro tráfego com origem na rede fixa, através das modalidades de acesso direto e acesso indireto.

VoIP nómada

Serviços de uso tipicamente nómada, i.e., suscetível de utilização em vários locais. Estes serviços são prestados com recurso à gama de numeração "30". Não inclui ofertas do tipo "Voz na Internet pública".

Índice Herfindahl-Hirschman (IHH)

É frequentemente aplicado pela Comissão Europeia e variadas autoridades nacionais de concorrência para avaliar os níveis de concentração do mercado. Este índice é calculado adicionando os quadrados das quotas de mercado individuais de todos os participantes no mercado. Os seus valores teóricos variam entre aproximadamente zero (num mercado atomizado) e 10 000 (no caso de um monopólio puro). Quando o IHH é superior a 1800 considera-se que o mercado é muito concentrado. Entre 1000 e 1800 considera-se que o mercado é moderadamente concentrado.

Índice de Instabilidade (II)

O Índice de Instabilidade (II) é calculado, recorrendo à seguinte fórmula:

$$II = \frac{1}{2} \sum_{i=1}^n |Q_i^t - Q_i^{t-1}|$$

em que i é cada um dos prestadores presentes nestes mercados, Q representa a quota de mercado de cada prestador em percentagem e t é o período para o qual se calcula o índice. O crescimento do II indica maior turbulência, e vice-versa, e o campo de variação do índice é $[0, 1]$. Neste caso, o índice foi calculado ao nível da entidade, ou seja, não foi considerado o grupo económico. Desta forma, a evolução do Índice não é afetada pela mudança de propriedade do capital da empresa, e reflete apenas, tanto quanto possível, a angariação de clientes e a mudança de prestador. Continua, no entanto, a ser influenciado pelos processos de reorganização empresarial (fusões ou integrações de empresas).



Siglas e abreviaturas

FTTH	<i>Fiber-to-the-home</i>	STF	Serviço telefónico em local fixo
OTT	<i>Over-the-top</i>	VoIP/VoB	<i>Voice-over-IP/Voice-over-broadband</i>



Sinais convencionais

% percentagem

p.p. pontos percentuais



SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO

2023



Lisboa (Sede)
Rua Ramalho Ortigão, 51
1099 - 099 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Porto
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

Açores
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200



Atendimento ao público
800206665
info@anacom.pt

www.anacom.pt
Fevereiro de 2024

ANACOM  AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES