**AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES**

**Aviso**

**Projeto de regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística**

**NOTA JUSTIFICATIVA**

A ANACOM solicita regularmente às empresas que oferecem serviços e redes de comunicações eletrónicas um conjunto de informações que lhe permite (i) monitorizar os diversos mercados e serviços e o cumprimento das obrigações dos prestadores, (ii) definir mercados relevantes e avaliar o poder de mercado significativo (PMS) e (iii) dar cumprimento às suas restantes atribuições.

A última revisão global das obrigações de envio regular de informação pelos prestadores ocorreu em 2010, sendo agora necessário adaptar a informação recolhida às evoluções tecnológicas e de mercado entretanto ocorridas e melhorar a eficiência e a qualidade do processo de recolha de informação de acordo com a experiência entretanto adquirida.

Neste contexto, por deliberação de 7 de julho de 2016, a ANACOM decidiu dar início ao procedimento de elaboração de um regulamento, publicitando-o nos termos do n.º 1 do artigo 98.º do Código de Procedimento Administrativo.

Findo o prazo fixado para os interessados apresentarem os contributos e sugestões que entendessem dever ser consideradas no âmbito do presente procedimento regulamentar, foram recebidos contributos da PT Portugal, S.G.P.S/MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., NOS Comunicações, S.A. e Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. Em geral, estas entidades propuseram reduzir o volume de informação solicitada pela ANACOM e clarificar e harmonizar os conceitos utilizados. Foram igualmente apresentadas sugestões sobre a calendarização e coordenação dos pedidos de informação e sobre o método de recolha de informação (migração para extranet).

Analisados e ponderados os contributos recebidos, a ANACOM aprovou o projeto de regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística (Projeto de Regulamento).

Os pedidos de informação que constam do anexo 1 ao Projeto de Regulamento fundamentam-se na necessidade de recolher informação para efeitos, nomeadamente, da monitorização da atividade dos prestadores, do nível de desenvolvimento e utilização dos serviços, da concorrência nestes mercados, da avaliação da implementação de medidas regulamentares e da resposta a pedidos de informação de entidades nacionais e internacionais. Os indicadores solicitados resultam da experiência adquirida e/ou das melhores práticas seguidas nesta área. Do processo administrativo relativo a este Projeto de Regulamento consta documento que de forma exaustiva e detalhada identifica os fins a que se destina cada indicador.

Para além destes pedidos, continuarão a existir pedidos de informação estatística de natureza avulsa e pedidos de informação de outra natureza.

Os pedidos de informação que integram o anexo 1 ao Projeto de Regulamento permitem responder às necessidades de informação da ANACOM, incluindo aqueles que resultam das suas obrigações para

com instituições internacionais e foram adaptados às novas realidades tecnológicas e de mercado. De referir que as definições e os conceitos utilizados foram revistos de forma a aumentar o grau de fiabilidade e comparabilidade da informação recolhida. Promoveu-se também um aumento da eficiência de todo o processo de recolha de informação através da unificação de pedidos de informação regulares e da criação de um calendário da recolha destes indicadores. Por outro lado, estes questionários reduzem o volume de informação solicitada, tendo em conta as evoluções ocorridas e as fontes de informação alternativa disponíveis

Apesar da redução do volume de informação solicitado e da simplificação introduzida, a implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Considera-se, no entanto, as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores.

Assim, ao abrigo da alínea a) do n.º 2 do artigo 9.º, da alínea b) do n.º 1 do artigo 26.º e em cumprimento do disposto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no artigo 99.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo, no artigo 108.º, nas alíneas b) a f) do n.º 1 do artigo 109.º e no n.º 1 do artigo 125.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual (LCE – Lei das Comunicações Eletrónicas), a ANACOM aprovou, por deliberação de 13 de outubro de 2016, o projeto de regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística que agora se apresenta e se submete ao adequado procedimento de consulta regulamentar, a decorrer pelo período de 30 dias úteis, previsto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM e nos artigos 98.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo.

Solicita-se aos interessados que enviem os respetivos contributos, por escrito e em língua portuguesa, preferencialmente por correio eletrónico para o endereço dee.stats@anacom.pt.

Encerrada a consulta, a ANACOM elaborará um relatório contendo o resumo das respostas recebidas, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas e fundamente as opções tomadas, o qual será disponibilizado no seu sítio na Internet, bem como as respostas recebidas.

**Projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística**

**Artigo 1.º**

**Objeto e âmbito**

O presente regulamento estabelece a forma, o grau de pormenor, os prazos e a periodicidade de envio da informação estatística que deve ser reportada regularmente à ANACOM pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 108.º e nas alíneas b) a f) do n.º 1 do artigo 109.º todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas).

**Artigo 2.º**

**Definições e abreviaturas**

Para efeitos do disposto no presente regulamento aplicam-se as definições e abreviaturas constantes dos respetivos anexos, do qual fazem parte integrante, e supletivamente as definições constantes da Lei das Comunicações Eletrónicas.

**Artigo 3.º**

**Prazos e periodicidade de envio da informação**

1. As entidades mencionadas no anexo 1 do presente regulamento devem remeter à ANACOM os questionários indicados no mesmo anexo, preenchidos com a informação correspondente à sua atividade nas datas de referência aí definidas, até às datas limite constantes desse anexo.

2. Nos casos em que ainda não disponham da informação requerida, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem remeter à ANACOM estimativas dos valores em causa, indicando as hipóteses utilizadas para o respetivo cálculo, e remeter a correspondente informação definitiva até ao termo do trimestre seguinte ao encerramento das contas da empresa referentes ao ano a que dizem respeito as estatísticas.

3. Nos casos referidos no número anterior, e decorrido o período nele estabelecido, as informações do ano em causa, incluindo as estimativas de valores, serão consideradas pela ANACOM informações definitivas.

**Artigo 4.º**

**Forma e grau de pormenor da informação**

As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem apresentar a informação à ANACOM de acordo com os indicadores, definições e forma de reporte estabelecidos nos questionários constantes dos anexos 2 a 6 do presente regulamento, em concreto:

a) Anexo 2: Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas;
b) Anexo 3: Questionário trimestral sobre as redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo;
c) Anexo 4: Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762;
d) Anexo 5: Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF);
e) Anexo 6: Questionário anual.

**Artigo 5.º**

**Procedimentos de envio da informação**

1. Os questionários constantes dos anexos 2 a 6 ao presente regulamento devem ser remetidos à ANACOM pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, devidamente preenchidos, através de plataforma extranet desenvolvida para o efeito.
2. A ANACOM fornece às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas as credenciais de acesso à referida extranet, assim como o manual de procedimentos associado.
3. Nos casos em que a ANACOM ainda não tenha disponibilizado uma extranet para reporte da informação ou até à sua adequação à forma e ao grau de pormenor resultantes do presente Regulamente, a ANACOM fornece às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas uma versão eletrónica dos questionários constantes dos anexos 2 a 6 do presente regulamento.
4. Nos casos previstos no número anterior, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem remeter à ANACOM as versões eletrónicas dos questionários, devidamente preenchidas, utilizando para o efeito o endereço dee.stats@anacom.pt.

**Artigo 6.º**

**Publicação**

A informação estatística recolhida no âmbito do presente regulamento pode ser publicada pela ANACOM, nos termos da alínea e) do n.º 2 do Artigo 9.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

**Artigo 7.º**

**Regime sancionatório**

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea pp) do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de Junho.

**Artigo 8.º**

**Disposições transitórias**

1. As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas dispõem de um período de 90 dias seguidos, após a entrada em vigor do presente regulamento, para a implementação dos indicadores estabelecidos nos questionários constantes dos anexos 2 a 6 ao presente regulamento.

2. As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem proceder ao envio regular da informação referida no número anterior a partir do trimestre (civil) seguinte àquele em que terminar o período de implementação.

3. Nos casos em que as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas iniciem a sua atividade em data posterior à entrada em vigor do presente regulamento, o prazo previsto no n.º 1 conta-se a partir da respetiva data de início de atividade.

**Artigo 9.º**

**Norma revogatória**

O presente regulamento substitui os anteriores pedidos de informação aprovados pelas seguintes deliberações do Conselho de Administração da ANACOM, publicadas no sítio desta Autoridade em www.anacom.pt:

a) Deliberação de 3 de março de 2011 sobre os novos indicadores estatísticos dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada;
b) Deliberação de 30 de julho de 2010 sobre os indicadores estatísticos de redes fixas e dos serviços de alta velocidade;
c) Deliberação de 8 de julho de 2009 sobre as estatísticas dos serviços móveis;
d) Deliberação de 9 de novembro de 2006 sobre o conjunto de elementos estatísticos a remeter à ANACOM pelos prestadores o Serviço Telefónico Fixo (STF) para efeitos de definição dos mercados relevantes e da avaliação de PMS;
e) Deliberação de 28 de setembro de 2006 sobre o conjunto de elementos estatísticos a remeter à ANACOM pelos prestadores de Serviço Móvel com Recursos Partilhados (SMRP).

**Artigo 10.º**

**Entrada em vigor**

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

13 de outubro de 2016

A Presidente do Conselho de Administração,

Maria de Fátima Henriques da Silva Barros Bertoldi.

**ANEXO 1 – Entidades sujeitas às obrigações de envio de informação, questionários, datas de referência da informação e datas limite para envio da informação**

| Entidades com obrigações de prestação de informação | Questionário | Data de referência da informação | Data limite para envio da informação |
|---|---|---|---|
| Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas | Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas | Final de cada trimestre civil | Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil |
| Operadores de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade | Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo | Final de cada trimestre civil | Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil |
| Titulares de direitos de utilização de números | Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762 | Final de cada mês | Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil |
| Prestadores do serviço de acesso à Internet | Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF) | Final de cada semestre civil | Dia 30 do mês seguinte ao final de cada semestre civil |
| Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas | Questionário Anual | Final de cada ano civil | 28 de fevereiro do ano seguinte |

## ANEXO 2 - QUESTIONÁRIO TRIMESTRAL SOBRE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

| N.º de indicador | Designação do indicador | Unidade | Definição |
|---|---|---|---|
| **I. ACESSOS** | | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| **I.1** | **Acessos em local fixo** | **1 Acesso** | Total do número de localizações físicas de clientes finais que dispõem de um acesso direto bidirecional à rede do prestador, independentemente dos serviços prestados.<br><br>Inclui acessos em local fixo suportados em redes de cobre, em *Fiber to the Home/Building* (FTTH/B), em redes *Hybrid Fiber Coaxial* (HFC), em redes móveis em local fixo, em *Fixed Wireless Access* (FWA) ou outros.<br><br>Exclui os acessos do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição suportados em satélite (DTH/*Direct to Home*). A informação sobre este tipo de acessos é recolhida no indicador I.5.5.<br><br>Exclui o designado acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), exceto nos casos em que este está associado à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA). No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso (como acesso direto).<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.1.1 | Associados a ofertas M2M/IoT | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo associados a ofertas Machine-to-Machine (M2M)/Internet of Things (IoT). Inclui, entre outros, terminais de pagamento automático, equipamentos de telealarme, telesegurança, telemedicina, telemetria e telemática, etc. |
| I.1.1.1 | (dos quais) Acessos com números geográficos | 1 Acesso | Número de acessos com números geográficos em local fixo associados a ofertas M2M/IoT. |
| I.1.1.2 | (dos quais) Acessos com números não geográficos | 1 Acesso | Número de acessos com números não geográficos em local fixo associados a ofertas M2M/IoT. |
| I.1.2 | Instalados a pedido de clientes | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo instalados a pedido de clientes. |
| I.1.3 | Associados a ofertas em pacote | 1 Acesso | Número de acessos em local físico associados a ofertas em pacote. |
| I.1.4 | Rede de cobre | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo suportados na rede de cobre. |
| I.1.5 | FTTH/B | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo suportados em *Fiber to the Home/Building* (FTTH/B). |
| I.1.6 | HFC | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo suportados em redes *Hybrid Fiber Coaxial* (HFC). |
| I.1.7 | Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/…) em local fixo | 1 Acesso | Número de acessos em local fixo suportados em redes móveis. |
| I.1.8 | Número de assinantes FWA na zona …(inserir tantas linhas quantas as necessárias) | 1 Acesso | Número de assinantes de *Fixed Wireless Access* (FWA).<br><br>Zona 1 Distritos de Leiria, Lisboa, Santarém e Setúbal (concelhos de Alcochete, Almada, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal)<br>Zona 2 Distritos de Braga, Porto e Viana do Castelo<br>Zona 3 Distritos de Aveiro e Coimbra<br>Zona 4 Distritos de Bragança, Guarda, Vila Real e Viseu<br>Zona 5 Distritos de Castelo Branco e Portalegre<br>Zona 6 Distritos de Beja, Évora e Setúbal (Concelhos de Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines)<br>Zona 7 Distrito de Faro<br>Zona 8 Região Autónoma dos Açores<br>Zona 9 Região Autónoma da Madeira |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **I.2** | **Acessos principais ao serviço telefónico em local fixo (SFT)** | 1 Acesso equivalente | Total de acessos equivalentes (canais de voz) diretos ao Serviço Telefónico em local Fixo (STF), prestado pelas entidades registadas para o efeito. Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.<br><br>Devem também ser aqui contabilizados os acessos afetos à revenda de serviços telefónicos em local fixo, revenda de tráfego telefónicos de voz, serviço de redes privativas virtuais (VPN) e serviço de transporte de voz em GFU. No caso da revenda de acessos, o responsável pelo preenchimento deverá ser o prestador que detém o contrato com o utilizador final. (por ex., se o cliente tiver um contrato com o revendedor, será este o responsável pelo reporte da informação).<br><br>Inclui acessos equivalentes analógicos, RDIS básicos, RDIS primários, fracionados, VoIP/VoB, suportados em redes móveis em local fixo ou outros.<br><br>Exclui o designado acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), exceto nos casos em que este está associado à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA). No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso (como acesso direto).<br><br>Deve incluir o parque próprio do prestador.<br><br>Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| I.2.1 | Instalados a pedido de clientes | 1 Acesso | Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes.<br>A unidade de reporte é o acesso. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.2.2 | Instalados a pedido de clientes | 1 Acesso equivalente | Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes.<br>A unidade de reporte é o acesso equivalente. |
| | (dos quais:) | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| I.2.2.1 | Instalados a pedido de clientes residenciais | 1 Acesso equivalente | Deve ser considerado "cliente residencial" todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |
| I.2.3. | Analógicos | 1 Acesso equivalente | Correspondem a acessos que disponibilizam um único canal de 64kbit/s, em princípio para transporte de voz e dados até 56 kbit/s.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |
| I.2.4. | RDIS básico | 1 Acesso equivalente | Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) básico.<br><br>Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS básicos, o número total de acessos equivalentes é de dois por cada acesso RDIS básico.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |
| I.2.5. | RDIS primário | 1 Acesso equivalente | Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) primário.<br><br>Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS primários, o número total de acessos equivalentes é de 30 por cada acesso RDIS primário.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.2.6. | Fracionados | 1 Acesso equivalente | Total de acessos equivalentes diretos fracionados.<br><br>Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS fracionados, o número total de acessos equivalentes é variável por cada acesso RDIS fracionado.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |
| I.2.7. | VoIP/VOB | 1 Acesso equivalente | Devem ser aqui contabilizados os acessos aos serviços de voz através da Internet prestados em local fixo e em condições percecionadas como equivalentes às do STF tradicional. Inclui os serviços *de Voice over IP/Voice over Broadband* (VoIP/VoB) sobre FWA, *Digital Subscriber Line* (DSL), cabo, FTTH ou outra plataforma fixa de acesso à Internet que permita oferecer telefonia fixa através do protocolo IP, mas exclui as aplicações de VoIP baseadas em *software* (ex: VoIP através do Skype) e o VoIP Nómada (gama de numeração 30).<br><br>Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |
| I.2.8. | Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/…) em local fixo | 1 Acesso equivalente | Número de acessos principais ao STF suportados em redes móveis.<br><br>Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. |
| I.2.9. | ORLA - Acessos faturados ao cliente final ao abrigo da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) | 1 Acesso equivalente | Oferta de Realuguer da Linha de Assinante, conforme deliberação da ANACOM de 14 de dezembro de 2004.<br><br>Deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso (como acesso direto). |
| I.2.10. | Postos Públicos | 1 Acesso equivalente | Por posto público entende-se um equipamento terminal para acesso ao SFT, instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **I.3** | **Número de Acessos em local fixo associados à prestação do serviço VoIP Nómada** | **1 Acesso equivalente** | Trata-se das situações em que o serviço VoIP Nómada (gama de numeração 30) se encontra a ser prestado associado a uma localização fixa.<br><br>Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.<br><br>Inclui o parque próprio do prestador. |
| **I.4** | **Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo** | **1 Acesso** | Devem ser considerados os acessos físicos associados ao serviço de acesso à Internet ligados à rede do prestador. Por exemplo, se um cliente tem mais do que um acesso físico, o valor a reportar deverá corresponder ao número de acessos físicos do cliente.<br><br>Para o presente efeito entende-se por banda larga os serviços caracterizados por proporcionarem aos utilizadores finais débitos que, no sentido descendente (i.e. originados na rede e destinados ao cliente) sejam superiores a 256 Kbps.<br><br>Devem também ser aqui contabilizados os acessos afetos à revenda. No caso da revenda de acessos, o responsável pelo preenchimento deve ser o prestador que detém o contrato com o utilizador final. (por ex. se o cliente tiver um contrato com o revendedor, será este o responsável pelo reporte da informação).<br><br>Inclui acessos à internet suportados em *Asymetric Digital Subscriber Line* (ADSL), em redes de TV por cabo, em Fibra ótica (FTTH/B), em redes móveis em local fixo ou outros.<br><br>Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.4.1 | Instalados a pedido de clientes residenciais | 1 Acesso | Deve ser considerado "cliente residencial" todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |
| I.4.2 | ADSL | 1 Acesso | Número de acessos à internet suportados em *Asymetric Digital Subscriber Line* (ADSL). |
| I.4.3 | *Modem* cabo | 1 Acesso | Número de acessos à internet suportados em redes de TV por cabo. |
| I.4.4 | FTTH/B | 1 Acesso | Número de acessos suportados em Fibra ótica (FTTH/B). |
| I.4.5 | Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/…) em local fixo | 1 Acesso | Número de acessos à Internet em local fixo suportados em redes móveis. |
| **I.5** | **Serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição em local fixo** | 1 Acesso | Número de acessos físicos associados ao serviço de distribuição de sinais de televisão (TV) por subscrição ligados às redes fixas de distribuição ou difusão do sinal de televisão do operador, incluindo serviços integrados em pacotes.<br><br>Contabilizar "um assinante" por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos.<br><br>Inclui acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em rede telefónica pública (xDSL/IP), em redes de TV por cabo, em Fibra ótica (FTTH/B), em satélite (DTH/*Direct to Home*) ou outros.<br><br>Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| I.5.1 | Instalados a pedido de clientes residenciais | | Deve ser considerado "cliente residencial" todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.5.2 | xDSL | 1 Acesso | Número de acessos aos sinais de TV por subscrição sobre a rede telefónica pública (xDSL/IP). |
| I.5.3 | *Modem* cabo | 1 Acesso | Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em redes de TV por cabo. |
| I.5.4 | FTTH/B | 1 Acesso | Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em Fibra ótica (FTTH/B). |
| I.5.5 | DTH | 1 Acesso | Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em satélite (DTH/*Direct to Home*). |
| **I.6** | **Estações móveis / equipamento de utilizador ativos** | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | Estação móvel/equipamento de utilizador: conjunto do equipamento terminal e *software* necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis.<br><br>Para efeitos de cálculo, deve recorrer-se ao número de cartões SIM/USIM ativos. Considera-se ativo, todo aquele que se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, (i.e., que estão "vivos" no sistema de registo na rede).<br><br>Devem ser contabilizados todas as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, as estações móveis/equipamentos de utilizador associadas a este contrato não devem ser contabilizados.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| I.6.1 | *Machine-to-Machine* (M2M) | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | [dos quais] Dispositivos utilizados para prestar serviços M2M.<br><br>Inclui, entre outros, terminais de pagamento automático com recurso à rede móvel, equipamentos de telealarme, telesegurança, telemedicina, telemetria e telemática, etc. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.6.2 | Oferecidos em pacotes com serviços prestados em local fixo. | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | Devem ser contabilizados as estações móveis / equipamento de utilizador ativos que sejam abrangidas por um 'Pacote de Serviços' em local fixo (ver definição de pacote de serviços abaixo). Se o pacote incluir mais do que uma estação móvel / equipamento, deverão ser contabilizados todas as estações móveis / equipamentos. |
| I.6.3 | Estações móveis / equipamentos de utilizador ativos (excluindo M2M) com utilização efetiva | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | N.º de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos, incluindo por exemplo, planos de assinatura, planos de minutos, planos de mensalidades convertíveis em tráfego, etc., que se encontram habilitados a utilizar um dos serviços contratados e que efetivamente utilizaram um dos serviços contratados no período de reporte.<br><br>Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M.<br><br>Entende-se por utilização efetiva no período de reporte, todas as situações em que se verifique a ocorrência de tráfego, quer por originação, quer por terminação, no último mês do trimestre.<br><br>Devem ser incluídos os cartões de colaboradores, caso sejam classificados nesta categoria.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| I.6.3.1 | Número de estações móveis/equipamento de utilizador ativos (excluindo M2M) afetos a planos pós-pagos e híbridos | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | [dos quais] Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associados a planos pós-pagos ou combinados/híbridos (pós-pago e pré-pago).<br><br>Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M. |
| I.6.3.2 | Número de estações móveis/equipamento de utilizador ativos (excluindo M2M) afetos a planos pré-pagos | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | [dos quais] Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associados a planos pré-pagos.<br><br>Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M. |
| I.6.3.3 | Estações móveis / equipamentos de utilizador ativos (excluindo M2M) com utilização efetiva do serviço de acesso à Internet em banda larga | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos, que se encontram habilitados a utilizar serviços de banda larga, e através dos quais foi estabelecida uma sessão IP para acesso à Internet em banda larga, no período de reporte (i.e. registaram tráfego no último mês). Exclui-se a mera utilização de voz, *Short Message Service* (SMS) e *Multimedia Message Service* (MMS),<br><br>Considera-se 'banda larga' as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M. |
| I.6.3.3.1 | (das quais) com ligação através de *placa/modem* | 1 Estação móvel / equipamento utilizador | [dos quais] recorreram a placa/*modem* (i.e. excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, *smartphones*, etc.), no último mês do trimestre. Excluem-se assinantes associado aos serviços prestados em local fixo. |
| **II. Clientes e subscritores de serviços** | | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| II.1 | Número total de clientes | 1 Cliente | Número de pessoas jurídicas que estabeleceram pelo menos uma relação contratual cujo objeto é a prestação de serviços comunicações eletrónicas.<br><br>Devem ser contabilizadas todas as pessoas jurídicas que estejam abrangidas por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso todas as relações contratuais de uma determinada pessoa jurídica tenham terminado durante o trimestre, esta não deve ser contabilizada.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| II.1.1 | (dos quais) clientes com período de fidelização igual ou inferior a um ano | 1 Cliente | Número de clientes cujos remanescentes dos períodos de fidelização de pelo menos um oferta subscrita seja inferior a um ano. |
| II.1.2 | (dos quais) clientes residenciais | 1 Cliente | Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| II.2. | Adesões de novos clientes | 1 Cliente | Número de clientes que anteriormente não dispunham de qualquer relação contratual em vigor com o prestador e que aderiram a pelo menos uma oferta do prestador no trimestre em causa. |
| II.3 | Desistências de clientes | 1 Cliente | Número de clientes cujas relações contratuais com o prestador foram extintas na sua totalidade no trimestre em causa. |
| II.4 | Subscritores de serviços em pacotes | 1 Subscritor | Por 'Pacotes de Serviços' entende-se:<br><br>a) oferta comercial que inclua dois ou mais serviços (serviço telefónico em local fixo, serviço de acesso à Internet, serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição, serviços móveis);<br><br>b) comercializada como uma oferta única;<br><br>c) com um preço único;<br><br>d) com uma única fatura, independentemente da discriminação das parcelas respeitantes a cada serviço incluído no pacote; e<br><br>e) subscrita em termos que não poderiam ser alcançados fora do pacote, quer porque os serviços se encontram indisponíveis a título individual (no caso do *pure bundling*), quer porque a oferta em pacote traz associadas determinadas condições específicas (no caso do *mixed bundling*).<br><br>Em linha com este entendimento, a classificação de uma determinada oferta como «pacote de serviços» exige o cumprimento dos três requisitos cumulativos acima referidos nas alíneas a), b), e d), clarificando-se ainda que:<br><br>• no que respeita ao requisito relativo à comercialização como uma oferta única, está subjacente o pagamento dos vários serviços por um preço único, proposto pelo prestador no âmbito das condições de oferta e acordado pelas partes aquando da celebração do respetivo contrato, independentemente da forma como tal preço único é apresentado na fatura; e<br><br>• a conclusão sobre se estamos perante uma oferta única passa pela verificação dos termos em que os serviços em causa são disponibilizados, de modo a apurar se seria possível obter as mesmas condições e/ou preços fora do pacote. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | Em geral, a obrigação do reporte da informação de pacotes é atribuída ao prestador que estabelece a relação com o utilizador no âmbito da subscrição do pacote.<br><br>Por 'Número de subscritores' entende-se o número de contratos com o fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas publicamente disponíveis para fornecimento de uma oferta de um pacote de serviços.<br><br>Nos sub-indicadores de pacotes de serviços (ver especificação nas linhas seguintes) devem ser contabilizados o número de subscritores das ofertas abaixo indicadas no final do período a que diz respeito.<br><br>Tendo em conta a evolução futura das ofertas, este indicador não é necessariamente um totalizador. |
| II.4.1 | 2P | 1 Subscritor | Número de subscritores de ofertas em pacote *double-play* (2P). |
| II.4.2 | 3P | 1 Subscritor | Número de subscritores de ofertas em pacote *triple-play* (3P). |
| II.4.3 | 4P/5P | 1 Subscritor | Número de subscritores de ofertas em pacote *quadruple-play* (4P) e *quintuple-play* (5P). |
| II.5 | Clientes do serviço telefónico em local fixo (STF) por acesso direto | 1 Cliente | Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do STF ou de um pacote de serviços que inclua o STF. Neste item deverão ser apenas considerados os clientes de acesso direto e os clientes associados à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA).<br><br>Por acesso direto entende-se que exista uma linha instalada desde o local onde o cliente está domiciliado e, se necessário, do respetivo equipamento terminal, até um ponto de entrada de uma rede pública comutada de telecomunicações. O acesso ao cliente terá de ser garantido com infraestrutura própria no troço final da rede, mediante a instalação de cabos ou de equipamentos de acesso fixo via rádio.<br><br>No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este cliente. |
| II.6 | Clientes de acesso indireto em regime de pré-seleção | 1 Cliente | Trata-se de clientes do prestador a quem o serviço é prestado com recurso à rede de terceiros em regime de pré-seleção.<br><br>Devem ser contabilizados todos os clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso a relação contratual do cliente tenha terminado durante o trimestre, este não deve ser contabilizado. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| II.7 | Clientes de acesso indireto em regime de seleção chamada-a-chamada | 1 Cliente | Trata-se de clientes do prestador a quem o serviço é prestado com recurso à rede de terceiros em regime de seleção chamada-a-chamada.<br><br>Devem ser contabilizados todos os clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso a relação contratual do cliente tenha terminado durante o trimestre, este não deve ser contabilizado. |
| II.8 | Clientes do serviço de acesso à Internet em local fixo | 1 Cliente | Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de acesso à internet em local fixo ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de acesso à internet em local fixo. |
| II.9 | Clientes do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição | 1 Cliente | Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição. |
| II.10 | Clientes não residenciais com múltiplas localizações | 1 Cliente | Número de clientes não residenciais que disponham de mais de um estabelecimento ou localização ligada à rede do prestador. |
| II.10. 1 | Dos quais incluem acessos indiretos do próprio operador | 1 Cliente | [dos quais] clientes não residenciais que acedam aos serviços do prestador através de pré-seleção ou seleção chamada-a-chamada. |
| II.11 | Clientes VoiP Nómada | 1 Cliente | Devem ser contabilizados os utilizadores com uma relação contratual com o prestador de VoIP nómada, a quem foi atribuído um recurso de numeração, e que utilizaram efetivamente o serviço (originação ou receção de chamadas), no trimestre. |
| **III. TRÁFEGO** | | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| **III.1.** | **Tráfego do serviço telefónico em local fixo** | | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **III.1.1** | **Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*)** | 1 Minuto | Tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos.<br><br>Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito.<br><br>No caso de comunicações estabelecidas através de acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), o reporte do tráfego deve ser efetuado apenas pelo prestador selecionado pelo utilizador.<br><br>No caso de revenda de tráfego, será o prestador que tem a relação com o utilizador final que deve reportar o tráfego em questão.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.1.1.1 | Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais | 1 Minuto | Tráfego de voz nacional, originado em postos públicos do prestador, medido em número de minutos. |
| III.1.1.2 | Para a rede fixa do próprio prestador (*on-net*) | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico em local fixo do próprio prestador.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.1.1.3 | Para outros prestadores do STF nacionais | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo de outros prestadores.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.1.1.4 | Para redes móveis nacionais | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.1.1.5 | Para números não geográficos | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos.<br><br>Deverá ser contabilizado o tráfego gerado por clientes de Acesso Direto e por clientes de Acesso Indireto do próprio prestador. |
| III.1.1.5.1 | (dos quais) para números suportados na rede do próprio operador | 1 Minuto | [dos quais] Número de minutos terminado em números não geográficos suportados na rede do próprio operador. |
| III.1.1.6 | Para números curtos | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números curtos.<br><br>Por “números curtos” entende-se os números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. São exemplos de números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm por vezes a designação genérica de "números curtos", embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do número. Ver “números curtos” definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos. |
| III.1.1.6.1 | (dos quais) para números suportados na rede do próprio operador | 1 Minuto | [dos quais] Número de minutos terminado em números curtos suportados na rede do próprio operador. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.1.1.7 | Para redes internacionais | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados noutros países.<br><br>Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos. |
| III.1.1.8 | Para redes internacionais originado em postos públicos | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados em postos públicos do prestador e terminados noutros países. |
| **III.1.2** | **Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*)** | 1 Chamada | Tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em termos de número de chamadas.<br><br>Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito.<br><br>No caso de comunicações estabelecidas através de acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), o reporte do tráfego deve ser efetuado apenas pelo prestador selecionado pelo utilizador.<br><br>No caso de revenda de tráfego, é o prestador que tem a relação com o utilizador final que deve reportar o tráfego em questão.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.1.2.1 | Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais | 1 Chamada | Tráfego de voz nacional, originado em postos públicos do prestador, medido em número de chamadas. |
| III.1.2.2 | Para a rede fixa do próprio prestador (*on-net*) | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico em local fixo do próprio prestador.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.1.2.3 | Para outros prestadores do STF nacionais | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico fixo.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.1.2.4 | Para redes móveis nacionais | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes de prestadores do serviço telefónico móvel.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. Serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.1.2.5 | Para números não geográficos | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminadas em números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos. |
| III.1.2.5.1 | (das quais) para números suportados na rede do próprio operador | 1 Chamada | [das quais] Número de chamadas terminadas em números não geográficos suportados na rede do próprio operador. |
| III.1.2.5.2 | (das quais) números 760 | 1 Chamada | [das quais] Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas com o número 760. |
| III.1.2.6 | Para números curtos | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em números curtos.<br><br>Por “números curtos” entende-se números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. São exemplos de números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm por vezes a designação genérica de "números curtos", embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do número. Ver “números curtos” definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.1.2.6.1 | (das quais) para números suportados na rede do próprio operador | 1 Chamada | [das quais] Número de chamadas terminadas em números curtos suportados na rede do próprio operador. |
| III.1.2.7 | Para redes internacionais | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas noutros países.<br><br>Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito.<br><br>Exclui tráfego originado em postos públicos. |
| III.1.2.8 | Para redes internacionais originado em postos públicos | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas em postos públicos do prestador e terminadas noutros países. |
| **III.1.3** | **Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / Entrada (*incoming*)** | 1 Minuto | Número de minutos terminados na rede telefónica fixa do prestador. |
| III1.3.1 | (dos quais) De clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio | 1 Minuto | [dos quais] Número de minutos originado noutros prestadores e terminado em números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio operador. |
| **III.2.** | **Volume de tráfego do serviço de acesso à internet em banda larga em local fixo (em GB)** | GB | Volume de tráfego do serviço de acesso à Internet em banda larga (*upload* e *download*), medidos em *Gigabyte* (GB). |
| **III.3.** | **Tráfego originado em números da gama de numeração "30" (VoIP nómada)** | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.3.1 | Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*) | 1 Minuto | Tráfego medido em número de minutos, associado aos serviços VoIP nómada (gama de numeração 30). |
| III.3.1.1 | (dos quais) Tráfego de saída para redes internacionais | 1 Minuto | [dos quais] tráfego de voz, com origem no prestador de serviços VoIP nómada nacional e destinado a clientes de prestadores internacionais, medido em número de minutos. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.3.2 | Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*) | 1 Chamada | Tráfego medido em número de chamadas, associado aos serviços VoIP nómada, aos quais se encontra inerente um recurso de numeração não-geográfico pertencente à gama "30". |
| **III.4.** | **Tráfego do serviço telefónico móvel (STM)** | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.1. | **Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*)** | 1 Minuto | Tráfego do serviço telefónico móvel com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos.<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional.<br><br>Não deverá ser contabilizado o tráfego de trânsito.<br><br>As comunicações estabelecidas pelos clientes de *Mobile Virtual Network Operators* (MVNO) suportadas na rede do prestador deverão ser reportadas pelo MVNO.<br><br>No caso de revenda de tráfego, será o prestador, que tem a relação com o utilizador final, que deverá reportar o tráfego em questão.<br><br>As especificações acima aplicam-se aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.1.1 | Para a rede móvel do próprio prestador (*on-net*) | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel do próprio prestador**.**<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.4.1.2 | Para outros prestadores STM nacionais (*off-net*) | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel de outros prestadores.<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.4.1.2.1 | (dos quais) Para MEO | 1 Minuto | [dos quais] para MEO |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.4.1.2.2 | (dos quais) Para Vodafone | 1 Minuto | [dos quais] para Vodafone |
| III.4.1.2.3 | (dos quais) Para NOS | 1 Minuto | [dos quais] para NOS |
| III.4.1.3 | Para prestadores do STF nacionais | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo.<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.4.1.4 | Para números curtos e números não geográficos | 1 Minuto | Número de minutos originados pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminados em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762. |
| III.4.1.4.1 | (dos quais) Para números suportados na rede do próprio operador | 1 Minuto | [dos quais] Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio prestador. |
| III.4.1.5 | Para prestadores de redes internacionais | 1 Minuto | Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados noutros países. Devem ser incluídas todas as comunicações para prefixos internacionais, quer fixos, quer móveis e outros serviços.<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional. |
| **III.4.2** | **Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (*outgoing*)** | 1 Chamada | Tráfego do serviço telefónico móvel com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de chamadas. Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional. Não deverá ser contabilizado o tráfego de trânsito. As comunicações estabelecidas pelos clientes de prestadores MVNO suportadas na rede do prestador deverão ser reportas pelo MVNO. No caso de revenda de tráfego, será o prestador que tem a relação com o utilizador final que deverá reportar o tráfego em questão. As especificações acima aplicam-se aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.2.1 | Para a rede fixa do próprio prestador (*on-net*) | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico móvel do próprio prestador**.**<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.4.2.2 | Para outros prestadores STM nacionais (*off-net*) | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico móvel de outros prestadores.<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.4.2.3 | Para outros prestadores do STF nacionais | 1 Chamada | Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo.<br><br>Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800). |
| III.4.2.4 | Para números curtos e números não geográficos | 1 Chamada | Número de chamadas originadas pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminadas em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762. |
| III.4.2.5 | Para redes internacionais | 1 Chamada | Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas noutros países. Devem ser incluídas todas as comunicações para prefixos internacionais, quer fixos, quer móveis e outros serviços.<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional. |
| **III.4.3.** | **Nº de minutos de voz de ENTRADA (*incoming*) - terminados pelo prestador** | 1 Minuto | Tráfego terminado nos clientes do serviço telefónico móvel do prestador, medido em número de minutos.<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional.<br><br>As comunicações recebidas pelos clientes de prestadores MVNO suportadas na rede do prestador deverão ser reportas pelo MVNO.<br><br>As especificações acima aplicam-se aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| | **(dos quais)** | **(não carece de preenchimento)** | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.3.1 | De outros prestadores STM nacionais (*off-net*) | 1 Minuto | Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos clientes de outros prestadores do serviço telefónico móvel. |
| III.4.3.1.1 | (dos quais) De MEO | 1 Minuto | [dos quais] com origem no prestador MEO |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.4.3.1.2 | (dos quais) De Vodafone | 1 Minuto | [dos quais] com origem no prestador Vodafone |
| III.4.3.1.3 | (dos quais) De NOS | 1 Minuto | [dos quais] com origem no prestador NOS |
| III.4.3.2 | De prestadores do STF nacionais | 1 Minuto | Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos clientes do serviço fixo de telefone. |
| III.4.3.3 | Número de minutos de voz terminados em números curtos e números não geográficos | 1 Minuto | Tempo efetivo de comunicações de voz terminadas no prestador e com origem em prestadores de redes internacionais, sejam de serviço fixos, móveis ou outros serviços. |
| III.4.3.4 | De prestadores de redes internacionais | 1 Minuto | Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem em prestadores de outros países (serviços fixos, móveis ou outros serviços).<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional. |
| III.4.3.4.1 | (do qual) de prestadores de redes internacionais que operam no EEE | 1 Minuto | [do qual] com origem no Espaço Económico Europeu (EEE). |
| III.4.3.4.2 | (do qual) de prestadores de redes internacionais que operam fora do EEE | 1 Minuto | [do qual] com origem fora do Espaço Económico Europeu. |
| **III.4.4.** | **Tráfego do serviço telefónico móvel em *roaming* internacional** | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.4.1 | Número de minutos de comunicações de voz em *Roaming* internacional - *OUT* | 1 Minuto | Tempo efetivo de comunicações realizadas por clientes de prestadores nacionais, utilizando o(s) serviço(s) de prestador(es) estrangeiro(s), quando se encontrem fora de Portugal. |
| III.4.4.2 | Número de chamadas de comunicações de voz em *Roaming* internacional - *OUT* | 1 Chamada | Total de comunicações realizadas por clientes de prestadores nacionais, utilizando o(s) serviço(s) de prestador(es) estrangeiro(s), quando se encontrem fora de Portugal. |
| III.4.4.3 | Número de mensagens escritas, fora de Portugal (*Roaming OUT*) | 1 SMS | Número total de mensagens escritas enviadas e recebidas no estrangeiro por um cliente de um prestador nacional, enquanto fora de Portugal, independentemente do destino (o prestador de *roaming* internacional, outro prestador STM, STF, nacional ou internacional). |
| III.4.4.4 | Volume de acesso à Internet, fora de Portugal (*Roaming OUT*) | GB | Volume de tráfego relativo ao acesso à Internet realizado por um cliente do prestador, enquanto fora de Portugal, através da rede um prestador do país em causa, medido em megabytes (MB). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.4.4.5 | Número de minutos de comunicações de voz em *Roaming* internacional - *IN* | 1 Minuto | Tempo efetivo de comunicações realizadas em Portugal por clientes de prestadores estrangeiros, utilizando o serviço do prestador nacional. |
| III.4.4.6 | Número de chamadas de comunicações de voz em *Roaming* internacional - *IN* | 1 Chamada | Comunicações de voz realizadas em Portugal por clientes de prestadores estrangeiros, utilizando o serviço do prestador nacional. |
| III.4.4.7 | Número de mensagens escritas em *Roaming IN* | 1 SMS | Número total de mensagens escritas enviadas e recebidas em Portugal, independentemente do destino (o prestador de *roaming* internacional, outro prestador STM, STF, nacional ou internacional). |
| III.4.4.8 | Volume de acesso à Internet em *Roaming IN* | GB | Volume de tráfego relativo ao acesso à Internet em banda larga efetuado em Portugal utilizando o serviço do prestador por clientes de prestadores estrangeiros, medido em megabytes (MB). |
| **III.4.5** | **Tráfego de mensagens (SMS)** | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| III.4.5.1 | Tráfego de mensagens enviadas (SMS) | 1 SMS | Número total de mensagens escritas criadas pelo utilizador do serviço e enviadas através do seu prestador (*'person-to-person'*).<br><br>Excluem-se comunicações realizadas em *roaming* internacional. |
| III.4.5.1.1 | (das quais) Serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens | 1 SMS | Mensagens escritas de valor acrescentado enviadas.<br><br>"*São serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem os serviços da sociedade de informação prestados através de mensagem suportada em serviços de comunicações eletrónicas que impliquem o pagamento pelo consumidor, de forma imediata ou diferida, de um valor adicional sobre o preço do serviço de comunicações eletrónicas, como retribuição pela prestação do conteúdo transmitido, designadamente pelo serviço de informação, entretenimento ou outro*." (Cf. n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º177/99, de 21 de maio, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 8/2013, de 18 de janeiro). |
| III.4.5.2 | Número de mensagens escritas terminadas (SMS) | 1 SMS | Número total de mensagens escritas terminadas pelo prestador. |
| **III.5** | **Tráfego de dados PS originado nas redes móveis** | GB | Tráfego de dados *Packet-Switched* (PS) originado na rede do prestador. |
| III.5.1 | (do qual) Tráfego de acesso à Internet | GB | [do qual] Tráfego relativo ao acesso à Internet em GB. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| III.5.1.2 | (do qual) Tráfego de acesso à Internet com ligação através de placas/*modem* | GB | [do qual] Tráfego com ligação específica através de placas/modem em GB. Exclui-se tráfego associado aos serviços prestados em local fixo. |
| **IV. RECEITAS** | | (não carece de preenchimento) | Receitas totais em euros, líquidas de descontos e acumuladas ao longo dos trimestres (desde o início do ano).<br><br>Devem ser contabilizados como receitas os rendimentos, para efeitos de pagamento de taxas à ANACOM. Refira-se, no entanto, que esta informação é recolhida para efeitos estatísticos e não para efeitos do pagamento de taxas.<br><br>Este indicador não carece de preenchimento, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| **IV.1** | **Receitas de serviços prestados a clientes finais** | **1 Euro (líquido de descontos)** | Receitas geradas pelos clientes finais do prestador (i.e. excluindo receitas grossistas).<br><br>Todos os indicadores incluem, quando aplicável, receitas de *roaming out*.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. |
| IV.1.ro | (das quais) Receitas de *roaming out* | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de *roaming out*.<br><br>As receitas de *roaming out* serão também e simultaneamente contabilizadas nos restantes indicadores de receitas retalhistas, sempre que aplicável. |
| IV.1.1 | Receitas do serviço telefónico em local fixo (exclui Receitas do STF oferecido no âmbito de um pacote de serviços) | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas do serviço telefónico fixo não oferecido no âmbito de um pacote de serviços. |
| IV.1.2 | Receitas dos serviços VoIP nómada (em euros, líquidas de descontos) | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas dos serviços VoIP nómada não oferecidos no âmbito de um pacote de serviços. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| IV.1.3 | Receitas do serviço de acesso à Internet (exclui Receitas do SAI oferecido no âmbito de um pacote de serviços) | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas do serviço de acesso à Internet (SAI) não oferecido no âmbito de um pacote de serviços. |
| IV.1.4 | Receitas dos serviços de distribuição de sinais de TV por subscrição (exclui Receitas do serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição oferecido no âmbito de um pacote de serviços) | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição não oferecido no âmbito de um pacote de serviços. |
| IV.1.5 | Receitas de serviços móveis (não incluídas em pacotes com serviços prestados em local fixo) | 1 Euro (líquido de descontos) | Total de receitas da prestação do serviço telefónico móvel não oferecido no âmbito de um pacote de serviços. Deve incluir as respetivas receitas retalhistas dos serviços de acesso, de voz, dados e *roaming* out.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.<br><br>Em particular, as receitas de ofertas em pacote exclusivamente de serviços móveis (i.e. voz, mensagens, acesso à Internet, transmissão de dados, etc.) não são desagregadas, nem se encontram contempladas nos indicadores seguintes, embora estejam refletidas neste indicador. |
| IV.1.5.1 | (das quais) Receitas de serviços M2M | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] Receitas de serviços M2M. |
| IV.1.5.2 | (das quais) Receitas de serviço de voz | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de voz. |
| IV.1.5.3 | (das quais) Receitas de SMS | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de mensagens - SMS. |
| IV.1.5.4 | (das quais) Receitas de serviços de dados móveis | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de transmissão de dados (por ex. utilização do portal móvel, videochamadas, *mobile* TV e serviços corporativos). |

| | | | |
|---|---|---|---|
| IV.1.5.4.1 | (das quais) Receitas de acesso à Internet em banda larga | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] Receitas diretamente atribuíveis à utilização do serviço de acesso à Internet (acesso e tráfego). |
| IV.1.6 | Receitas de serviços oferecidos em pacote | 1 Euro (líquido de descontos) | Ver acima, no indicador II.4, a definição de pacote.<br><br>Devem ser consideradas todas as receitas associadas aos pacotes, incluindo consumos ou prestações adicionais não incluídas na assinatura. |
| | (das quais) | 1 Euro (líquido de descontos) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| IV.1.6.1 | 2P | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de pacotes de serviços *double play*. |
| IV.1.6.2 | 3P | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de pacotes de serviços *triple play*. |
| IV.1.6.3 | 4P/5P | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de pacotes de serviços *quadruple play* e *quintuple play*. |
| IV.1.6.4 | (das quais) diretamente associáveis as serviço telefónico em local fixo | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura (por ex. chamadas não incluídas, tráfego adicional). |
| IV.1.6.5 | (da quais) diretamente associáveis ao serviço de acesso à Internet em local fixo | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura (por ex. tráfego adicional). |
| IV.1.6.6 | (das quais) diretamente associáveis ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura. |
| IV.1.6.7 | (das quais) diretamente associáveis aos serviços móveis | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura (por ex. cartões móveis adicionais, chamadas não incluídas, tráfego adicional). |
| IV.1.6.7.1 | (das quais) diretamente associáveis ao serviço telefónico móvel | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| IV.1.6.7.2 | (das quais) diretamente associáveis à banda larga móvel | 1 Euro (líquido de descontos) | Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura. |
| **IV.2** | **Receitas de serviços prestados a clientes grossistas de operadores de redes móveis** | **1 Euro (líquido de descontos)** | Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores, no âmbito do acesso e interligação. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços poderão ser utilizados para desenvolver a sua rede própria e/ou como suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| | (das quais) | (não carece de preenchimento) | Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. |
| IV.2.1 | Receitas do serviço de acesso prestado a MVNO | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de serviços de acesso à rede do operador, prestado ao MVNO (Cf. Enquadramento regulatório da atividade dos operadores móveis virtuais (MVNO), adotado por Deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 9 de Fevereiro de 2007). |
| IV.2.2 | Receitas de outros serviços prestados a MVNO | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas associadas à prestação de outros serviços a MVNO, nomeadamente serviços de *outsourcing*. |
| IV.2.3 | Receitas de terminação de voz | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de serviços de voz de terminação pelo prestador móvel. Excluem-se serviços de dados, SMS e *roaming* internacional.<br><br>Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. |
| IV.2.3.1 | (das quais) de chamadas de outros STM nacionais (*off-net*) | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] com origem noutros prestadores do STM. |
| IV.2.3.1.1 | (dos quais) De MEO | 1 Euro (líquido de descontos) | [dos quais] com origem no prestador MEO. |
| IV.2.3.1.2 | (dos quais) De Vodafone | 1 Euro (líquido de descontos) | [dos quais] com origem no prestador Vodafone. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| IV.2.3.1.3 | (dos quais) De NOS | 1 Euro (líquido de descontos) | [dos quais] com origem no prestador NOS. |
| IV.2.3.2 | (das quais) receitas de chamadas de prestadores do STF | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] com origem em prestadores do STF. |
| IV.2.3.3 | (das quais) receitas de chamadas de origem internacional | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] com origem em prestadores internacionais. |
| IV.2.3.3.1 | (das quais) de prestadores de redes internacionais que operam no EEE | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] com origem no Espaço Económico Europeu. |
| IV.2.3.3.2 | (das quais) de prestadores de redes internacionais que operam fora do EEE | 1 Euro (líquido de descontos) | [das quais] com origem fora do Espaço Económico Europeu. |
| IV.2.4 | Receitas de *roaming in* | 1 Euro (líquido de descontos) | Receitas de *roaming in*. |

**ANEXO 3 - Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo[8]**

## A) Infraestrutura própria

| NUTS I | NUTS II | NUTS III | Código da freguesia[11] | N.º de alojamentos e edifícios[4] não residenciais ou mistos cablados (Unidade: 1 alojamento/1 edifício) | | | | N.º de clientes de serviços suportados em redes fixas de alta velocidade[5] | | Comentários |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | FTTH / B [1] | FTTN + VDSL[2] | HFC[3] | Outras configurações de fibra ótica | N.º de Clientes Residenciais [6] (Unidade: 1 cliente) | N.º de Clientes Não Residenciais [7] (Unidade: 1 cliente) | |
| | | | (inserir tantas linhas quantas forem necessárias) | | | | | | | |

**B) Infraestrutura partilhada**

| NUTS I | NUTS II | NUTS III | Código da freguesia[11] | FTTH / B [1] | | FTTN + VDSL[2] | | HFC[3] | | Outras configurações de fibra ótica | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | N.º de Alojamentos e edifícios[4] não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador[9] (Unidade: 1 alojamento/1 edifício) | Operadores com os quais partilha infra-estrutura[10] | N.º de Alojamentos e edifícios[4] não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador[9] (Unidade: 1 alojamento/1 edifício) | Operadores com os quais partilha infra-estrutura[10] | N.º de Alojamentos e edifícios[4] não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador[9] (Unidade: 1 alojamento/1 edifício) | Operadores com os quais partilha infra-estrutura[10] | N.º de Alojamentos e edifícios[4] não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador[9] (Unidade: 1 alojamento/1 edifício) | Operadores com os quais partilha infra-estrutura[10] |
| | | | (inserir tantas linhas quantas forem necessárias) | | | | | | | | |

**Definições**

| N.º | Conceito | Descrição |
|---|---|---|
| 1 | FTTH / B | *Fiber to the Home* / *Building*. Alojamentos ou edifícios não residenciais ou mistos devidamente preparados para receberem serviços de comunicações eletrónicas suportados em fibra ótica na freguesia indicada (Unidade: 1 alojamento / 1 edifício não residencial).<br><br>Devem ser considerados alojamentos devidamente preparados para receber serviços de comunicações eletrónicas suportados em fibra ótica, os alojamentos integrados nos edifícios com as características seguintes que se encontram ligados à rede de comunicações eletrónicas do operador em causa através de um cabo de fibra ótica devidamente dimensionado que termina, pelo menos, nos locais físicos seguintes:<br><br>- Alojamentos integrados em edifícios abrangidos pelo Manual "Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios" (ITED) 2.ª edição e 3.ª edição:<br>• O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na Câmara de visita multioperador (CVM) instalada à entrada do edifício.<br><br>- No caso de infraestruturas de telecomunicações abrangidos pelo Manual Infraestruturas de comunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios" (ITUR) 1ª edição e 2.ª edição:<br>• o cabo de fibra ótica termina, pelo menos, no armário de telecomunicações da urbanização (ATU).<br><br>- Alojamentos integrados em edifícios abrangidos pelo Manual ITED 1.ª edição:<br>• O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na caixa de visita de operadores ou na caixa de entrada de cabos ou no armário de telecomunicações do edifício (ATE). No caso de habitações unifamiliares, o cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na caixa de entrada de moradia unifamiliar (CEMU).<br><br>- Alojamentos abrangidos pelo *Regulamento* de Instalações Telefónicas de Assinantes (RITA):<br>• O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na câmara de visita ou na entrada de cabos.<br><br>- Alojamentos integrados em edifícios pré-RITA: |

| | | |
|---|---|---|
| | | • Nos edifícios em que não existe qualquer infraestrutura coletiva de telecomunicações, o cabo de fibra ótica termina, pelo menos, no armário de telecomunicações do edifício (ATE) a instalar preferencialmente junto à entrada do edifício, ou equivalente.<br><br>Remete-se a definição dos termos aqui utilizados para as definições e explicações constantes do Manual ITUR 2ª edição, Manual ITED 3ª edição, Manual ITED 2.ª Edição, Manual ITUR 1.ª Edição, Manual ITED 1.ª Edição, Especificações, Prescrições e Instruções Técnicas RITA.<br><br>No caso dos edifícios não residenciais ou mistos, o cabo de fibra ótico deverá chegar, pelo menos, até à rede de tubagens do edifício. |
| 2 | FTTN / C + VDSL | *Fiber to the Node* / *Cabinet* + *Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line*. Na versão VDSL2+, este *standard* permite a prestação de serviços de alta velocidade sobre redes de acessos de pares de cobre. |
| 3 | HFC | Redes *Hybrid Fiber*-Coaxial. Independentemente da configuração da rede FTTx, o acesso ao cliente final é realizado através de cabo coaxial. Estas redes permitem a prestação de serviços de alta velocidade desde que esteja instalado o *standard* EuroDOCSIS 3.0 (ou equivalente). |
| 4 | Número de edifícios não residenciais ou mistos cablados | Edifícios que não são principalmente residenciais, nomeadamente edifícios de escritórios, comerciais, industriais, históricos, escolares, hospitalares, hotelaria, estações ferroviárias, etc. |
| 5 | Clientes de serviços suportados em redes de alta velocidade | Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor de um serviço de telecomunicações ou de um pacote de serviços (por exemplo *double play*, *triple play* ou *multiple play*), suportados em redes fixas de alta velocidade, em cada freguesia, no final do trimestre respetivo. Deve considerar-se a morada da instalação e não a morada de faturação ou sede. |
| 6 | Clientes Residenciais | Deve ser considerado **cliente residencial** todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |
| 7 | Clientes Não Residenciais | Deve ser considerado **cliente não residencial** todo o utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. |
| 8 | Alta velocidade | Sem prejuízo de qualquer definição de mercado efetuada ao abrigo das regras do atual quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas, considera-se alta velocidade a transmissão de um débito mínimo teórico de referência por utilizador final, no sentido descendente, de 30 Mbps (cf. limite mencionado no questionário do COCOM designado "*CoCom Broadband Market Data Exercise*"). |

| | | |
|---|---|---|
| 9 | Alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos cablados em parceria com outro operador | Deve aqui ser contabilizado o número de alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos servidos por infraestrutura de terceiros mas cujos direitos de uso foram atribuídos ao prestador. |
| 10 | Operadores com os quais partilha infraestrutura | Nome do(s) prestador(es) que cedeu (cederam) os direitos de uso dos alojamentos/edifícios cablados contabilizados na coluna anterior e número de alojamentos em causa.<br><br>Ex. Operador A (100 alojamentos/edifícios); Operador B (200 alojamentos/edifícios). |
| 11 | Código da freguesia | A ANACOM fornecerá a listagem das freguesias e os respetivos códigos. Esta informação pode igualmente ser obtida no sítio da Direção-Geral do Território na Internet.<br>[Nos casos pontuais em que a informação não se encontre disponível por freguesia, pode a mesmo ser remetido por código postal a sete dígitos, devendo para o efeito ser utilizado este campo.] |

**ANEXO 4 - Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762**

**Especificação da base de dados a remeter à ANACOM**

**Nome do ficheiro**: ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;
**Primeira linha:** com cabeçalho de acordo com a primeira coluna da tabela seguinte;
**Tipo, tamanho e formato dos campos**: de acordo com o referido na tabela seguinte;
**Separador de campos**: "|"

| Campos | Conceito | Descrição |
|---|---|---|
| 1 | CLI | CLI (*calling line identification*) |
| 2 | Mês | Mês em que as chamadas foram efetuadas |
| 3 | 1 a 10 | Número de CLIs distintos entre 1 e 10 chamadas |
| 4 | 11 a 20 | Número de CLIs distintos entre 11 e 20 chamadas |
| 5 | 21 a 30 | Número de CLIs distintos entre 21 e 30 chamadas |
| 6 | 31 a 40 | Número de CLIs distintos entre 31 e 40 chamadas |
| 7 | 41 a 50 | Número de CLIs distintos entre 41 e 50 chamadas |
| 8 | 51 a 60 | Número de CLIs distintos entre 51 e 60 chamadas |
| 9 | >60 | Número de CLIs distintos com mais de 60 chamadas |
| 10 | Total de Chamadas por serviço | Total de Chamadas por serviço |

**ANEXO 5 - Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF)**

| N.º | Indicadores | Indicador no final do semestre X |
|---|---|---|
| **1a.** | **Número de acessos retalhistas à Internet em banda larga, por tipo de tecnologia de acesso e por classe de serviço (definida em termos de débito *downstream*)** | |
| **1a.1** | **Número de acessos xDSL, por classe de serviço** | |
| 1a.1.1 | 256 Kbps < Débito < 2 Mbps | |
| 1a.1.2 | 2 Mbps | |
| 1a.1.3 | 2 Mbps < Débito < 10 Mbps | |
| 1a.1.4 | 10 Mbps | |
| 1a.1.5 | 10 Mbps < Débito < 20 Mbps | |
| 1a.1.6 | 20 Mbps <= Débito < 30 Mbps | |
| 1a.1.7 | 30 Mbps <= Débito < 50 Mbps | |
| 1a.1.8 | 50 Mbps <= Débito < 100 Mbps | |
| 1a.1.9 | Débito => 100 Mbps | |
| **1a.2** | **Número de acessos através de modem cabo** | |
| 1a.2.1 | 256 Kbps < Débito < 2 Mbps | |
| 1a.2.2 | 2 Mbps | |
| 1a.2.3 | 2 Mbps < Débito < 10 Mbps | |
| 1a.2.4 | 10 Mbps | |
| 1a.2.5 | 10 Mbps < Débito < 20 Mbps | |
| 1a.2.6 | 20 Mbps <= Débito < 30 Mbps | |
| 1a.2.7 | 30 Mbps <= Débito < 50 Mbps | |
| 1a.2.8 | 50 Mbps <= Débito < 100 Mbps | |
| 1a.2.9 | 100 Mbps <= Débito < 400 Mbps | |
| 1a.2.10 | 400 Mbps <= Débito < 1 Gbps | |
| 1a.2.11 | Débito => 1 Gbps | |
| **1a.3** | **Número de acessos através de fibra ótica (FTTH/B)** | |
| 1a.3.1 | 256 Kbps < Débito < 2 Mbps | |

| | | |
|---|---|---|
| 1a.3.2 | 2 Mbps | |
| 1a.3.3 | 2 Mbps < Débito < 10 Mbps | |
| 1a.3.4 | 10 Mbps | |
| 1a.3.5 | 10 Mbps < Débito < 20 Mbps | |
| 1a.3.6 | 20 Mbps <= Débito < 30 Mbps | |
| 1a.3.7 | 30 Mbps <= Débito < 50 Mbps | |
| 1a.3.8 | 50 Mbps <= Débito < 100 Mbps | |
| 1a.3.9 | 100 Mbps <= Débito < 400 Mbps | |
| 1a.3.10 | 400 Mbps <= Débito < 1 Gbps | |
| 1a.3.11 | Débito => 1 Gbps | |
| **1a.4** | **Número de acessos através de GSM/UMTS/LTE em local fixo** | |
| 1a.4.1 | 256 Kbps < Débito < 2 Mbps | |
| 1a.4.2 | 2 Mbps | |
| 1a.4.3 | 2 Mbps < Débito < 10 Mbps | |
| 1a.4.4 | 10 Mbps | |
| 1a.4.5 | 10 Mbps < Débito < 20 Mbps | |
| 1a.4.6 | 20 Mbps <= Débito < 30 Mbps | |
| 1a.4.7 | 30 Mbps <= Débito < 50 Mbps | |
| 1a.4.8 | 50 Mbps <= Débito < 100 Mbps | |
| 1a.4.9 | 100 Mbps <= Débito < 400 Mbps | |
| 1a.4.10 | 400 Mbps <= Débito < 1 Gbps | |
| 1a.4.11 | Débito => 1 Gbps | |
| **1a.5** | **Número de acessos através de outra tecnologia (Especifique. Inserir tantas linhas quanto as necessárias)** | |
| 1a.5.1 | 256 Kbps < Débito < 2 Mbps | |
| 1a.5.2 | 2 Mbps | |
| 1a.5.3 | 2 Mbps < Débito < 10 Mbps | |
| 1a.5.4 | 10 Mbps | |
| 1a.5.5 | 10 Mbps < Débito < 20 Mbps | |
| 1a.5.6 | 20 Mbps <= Débito < 30 Mbps | |
| 1a.5.7 | 30 Mbps <= Débito < 50 Mbps | |

| | | |
|---|---|---|
| 1a.5.8 | 50 Mbps <= Débito < 100 Mbps | |
| 1a.5.9 | 100 Mbps <= Débito < 400 Mbps | |
| 1a.5.10 | 400 Mbps <= Débito < 1 Gbps | |
| 1a.5.11 | Débito => 1 Gbps | |

## ANEXO 6 - Questionário anual

| I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS | | | |
|---|---|---|---|

Unidade: Euros

| | INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS[1] | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|
| I.1 | Investimento em comunicações eletrónicas | | |
| I.1.1 | do qual, investimento na rede fixa de telecomunicações[2] | | |
| I.1.1.1 | do qual, investimento em redes de fibra ótica | | |

| II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE[3] | | | |
|---|---|---|---|

Unidade: Euros

| II.1 | Receitas[4] | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|
| II.1.1 | Receitas das Ofertas de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes de Retalho [5,7] | | |
| II.1.2 | Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes Grossistas [6,8] | | |
| II.1.3 | Total de Receitas de Acessos de Elevada Qualidade | | |

| II.2 | Indicadores de Atividade [9] | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| II.2.1 | Número de Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade | 1 cliente | | |
| II.2.2 | Número de Clientes Grossistas de Acessos de Elevada Qualidade | 1 cliente | | |
| II.2.3 | Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas por capacidade (Nacional) | | | |
| II.2.3.1 | Analógicos | 1 circuito | | |
| II.2.3.2 | Digitais | 1 circuito | | |
| II.2.3.2.1 | ≤ 2 Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.3.2.2 | ]2; 155] Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.3.2.3 | > 155 Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.4 | Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas (Internacional) | 1 circuito | | |
| II.2.5 | Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas por capacidade (Nacional) | | | |
| II.2.5.1 | Analógicos | 1 circuito | | |
| II.2.5.2 | Digitais | 1 circuito | | |
| II.2.5.2.1 | ≤ 2 Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.5.2.2 | ]2; 155] Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.5.2.3 | > 155 Mbps | 1 circuito | | |
| II.2.6 | Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas (Internacional) | 1 circuito | | |

| III. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO (STF) | | |
|---|---|---|

**Unidade: Euros**

| III.1 | Receitas[4] | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|
| III.1.2 | Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas[6] de Serviço Telefónico Fixo | | |
| III.1.3 | Volume de Receitas (ilíquidas de descontos e líquidas de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos[10] | | |
| III.1.3.1 | (do qual) Volume de Receitas retalhistas[5] | | |
| III.1.3.2 | (do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico[11] | | |
| III.1.4 | Volume de Receitas (líquidas de descontos, de pagamentos a clientes do número não geográfico e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos[12] | | |
| III.1.4.1 | (do qual) Volume de Receitas retalhistas[5] | | |
| III.1.4.2 | (do qual) Volume de Receitas /Despesas de clientes do número não geográfico[11] | | |

| III.2 | Interligações Fixas | | |
|---|---|---|---|

| III.2.1 | Tráfego (minutos) | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| **III.2.1.1** | **Originação (voz)** | | | |
| III.2.1.1.1 | Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2 | Originação para números curtos e números não geográficos | | | |
| III.2.1.1.2.1 | Para números curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista) | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.1.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.1.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.1.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.1.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.2 | Para n números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total) | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.2.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.2.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.2.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.2.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.3 | Para n.ºs curtos e não geográficos de outros prestadores (total) | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.3.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.3.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.3.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 minuto | | |
| III.2.1.1.2.3.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 minuto | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| III.2.1.1.2.4 | Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP | % | | |
| **III.2.1.2** | **Terminação (total)** | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.1 | De chamadas originadas na rede fixa nacional (total) | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.1.1 | Dos quais na rede da MEO | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.2 | De chamadas originadas na rede móvel nacional (total) | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.3 | Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP | % | | |
| III.2.1.2.4 | De chamadas originadas no estrangeiro | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.4.1 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.4.2 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.4.3 | Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP | 1 minuto | | |
| III.2.1.2.5 | De chamadas relativas a outros serviços especiais | 1 minuto | | |
| **III.2.1.3** | **Trânsito** | 1 minuto | | |
| III.2.1.3.1 | Trânsito de tráfego nacional | 1 minuto | | |
| III.2.1.3.2 | Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional | 1 minuto | | |
| III.2.1.3.3 | Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais | 1 minuto | | |
| III.2.1.3.4 | Percentagem do total de tráfego com recurso a interligação em IP | % | | |

| **III.2.2** | **Tráfego (chamadas)** | **Unidade** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|---|
| **III.2.2.1** | **Originação (voz)** | | | |
| III.2.2.1.1 | Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2 | Originação para números curtos e números não geográficos | | | |
| III.2.2.1.2.1 | Para números curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista) | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.1.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.1.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.1.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.1.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.2 | Para números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total) | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.2.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.2.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.2.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.2.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.3 | Para números curtos e não geográficos de outros prestadores (total) | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.3.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.3.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.3.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 chamada | | |
| III.2.2.1.2.3.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 chamada | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| III.2.2.1.2.4 | Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP | % | | |
| **III.2.2.2** | **Terminação (total)** | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.1 | De chamadas originadas na rede fixa nacional (total) | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.1.1 | Dos quais na rede da MEO | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.2 | De chamadas originadas na rede móvel nacional (total) | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.3 | Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação IP | % | | |
| III.2.2.2.4 | De chamadas originadas no estrangeiro | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.4.1 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.4.2 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.4.3 | Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação IP | 1 chamada | | |
| III.2.2.2.5 | De chamadas relativas a outros serviços especiais | 1 chamada | | |
| **III.2.2.3** | **Trânsito** | 1 chamada | | |
| III.2.2.3.1 | Trânsito de tráfego nacional | 1 chamada | | |
| III.2.2.3.2 | Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional | 1 chamada | | |
| III.2.2.3.3 | Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais | 1 chamada | | |
| III.2.2.3.4 | Percentagem do total de tráfego que utiliza interligação em IP | % | | |

| **III.2.3** | **Receitas Grossistas (euros)** | **Unidade** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|---|
| **III.2.3.1** | **Originação (voz)** | | | |
| III.2.3.1.1 | Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2 | Originação para números curtos e números não geográficos | | | |
| III.2.3.1.2.1 | Para números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total) | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.1.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.1.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.1.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.1.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.2 | Para números curtos e não geográficos de outros prestadores (total) | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.2.1 | Dos quais para a gama 760X | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.2.2 | Dos quais para a gama 707 e 708 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.2.3 | Dos quais para a gama 800 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.2.4 | Dos quais para a gama 808 e 809 | 1 euro | | |
| III.2.3.1.2.3 | Percentagem do total de receitas de originação associadas ao tráfego com recurso à interligação IP | % | | |
| **III.2.3.2** | **Terminação (total)** | 1 euro | | |
| III.2.3.2.1 | De chamadas originadas na rede fixa nacional (total) | 1 euro | | |
| III.2.3.2.1.1 | Dos quais na rede da MEO | 1 euro | | |
| III.2.3.2.2 | De chamadas originadas na rede móvel nacional (total) | 1 euro | | |
| III.2.3.2.3 | Percentagem do total de receitas associadas a tráfego de terminação recebido com recurso à interligação IP | % | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| III.2.3.2.4 | De chamadas originadas no estrangeiro | 1 euro | | |
| III.2.3.2.4.1 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE | 1 euro | | |
| III.2.3.2.4.2 | Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE | 1 euro | | |
| III.2.3.2.4.3 | Percentagem do total de receitas associado a tráfego recebido com recurso à interligação IP | 1 euro | | |
| III.2.3.2.5 | De chamadas relativas a outros serviços especiais | 1 euro | | |
| **III.2.3.3** | **Trânsito** | 1 euro | | |
| III.2.3.3.1 | Trânsito de tráfego nacional | 1 euro | | |
| III.2.3.3.2 | Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional | 1 euro | | |
| III.2.3.3.3 | Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais | 1 euro | | |
| III.2.3.3.4 | Percentagem do total receitas associadas a tráfego que utiliza interligação em IP | % | | |

| **IV. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo** | | | |
|---|---|---|---|

**Unidade: Euros**

| **IV.1** | **Receitas[4]** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|
| **IV.1.1** | **Volume de Receitas de clientes grossistas[6] de acesso à Internet em banda larga** | | |

| **IV.2** | **Indicadores de Atividade** | **Unidade** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|---|
| **IV.2.1** | **Mudança de operador de banda larga fixa [13]** | | | |
| IV.2.1.1 | Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95% dos casos [14] | dias | | |
| IV.2.1.2 | Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95% dos casos [15] | dias | | |

| **IV.3** | ***Bandwith*** | **Unidade** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|---|
| **IV.3.1** | ***Used international Internet bandwidth* (*traffic*)[16]** | GB | | |
| **IV.3.2** | **Lit/*equipped international Internet bandwidth*[17]** | GB | | |

| **V. BANDA LARGA MÓVEL (BLM)** | | | |
|---|---|---|---|

| **V.1** | **Estações Móveis - rede 4G** | **Unidade** | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|---|
| **V.1.1** | **Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G[18]** | N.º estações móveis | | |
| V.1.1.1 | dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel[19] | N.º estações móveis | | |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| V.1.1.1.1 | dos quais com ligação através de placa/*modem*[20] | N.º estações móveis | | |

| V.2 | Indicadores de Tráfego | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| **V.2.1** | **TRÁFEGO DE DADOS - Tráfego PS relativo à rede 4G[21]** | GB | | |

| VI. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD) | | | |
|---|---|---|---|

**Unidade: Euros**

| VI.1 | Receitas[4] | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|
| **VI.1.1** | **Receitas de STD[7,8,22]** | | |

| VI.2 | Indicadores de Atividade | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| **VI.2.1** | **STD[22]** | | | |
| VI.2.1.1 | Número de clientes do serviço de transmissão de dados | 1 cliente | | |
| VI.2.1.2 | Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados | GB | | |

| VII. SMRP/TRUNKING | | | |
|---|---|---|---|

| VII.1 | | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| VII.1.1 | Número de clientes | 1 Cliente | | |
| VII.1.2 | Número de terminais ativos | 1 Terminal | | |
| **VII.2** | **Tráfego de saída-chamadas** | 1 Chamada | | |
| **VII.3** | **Tráfego de saída-minutos** | 1 Minuto | | |
| **VII.4** | **Tráfego de dados** | | | |
| VII.4.1 | Número de chamadas de dados (milhares) | 1 Chamada | | |
| VII.4.2 | Volume de dados | 1 MB | | |

| VIII. OUTROS | | | |
|---|---|---|---|

| VIII.1 | Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas | Unidade | Final do ano | Comentários |
|---|---|---|---|---|
| **VIII.1.1** | **Fibra Ótica** | | | |
| VIII.1.1.1 | Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição | km par | | |
| VIII.1.1.2 | Total de fibra ótica instalada na rede de transporte | km par | | |
| **VIII.1.2** | **Cabo Coaxial** | | | |
| VIII.1.2.1 | Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial) | km par | | |
| VIII.1.2.1.1 | dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial | km par | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| VIII.1.2.2 | Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte km par | | |

**Unidade: Euros**

| **VIII.2** | **Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas** [4] | **Final do ano** | **Comentários** |
|---|---|---|---|
| **VIII.2.1** | **Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual**[23] | | |
| VIII.2.1.1 | Receitas para números especiais com origem móvel | | |
| VIII.2.1.2 | Receitas de Teledifusão | | |
| VIII.2.1.3 | Receitas de aluguer de capacidade | | |
| VIII.2.1.4 | Outras receitas | | |
| VIII.2.1.5 | (Especifique. Insira tantas linhas quanto necessário.) | | |

| Nota | Indicador | Descrição |
|---|---|---|
| 1 | Investimento em comunicações eletrónicas | Inclui o investimento em todas as redes de telecomunicações, a custos técnicos, i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem ser excluídos os valores das licenças. |
| 2 | Investimento na rede fixa de telecomunicações | Inclui todo o investimento na rede fixa, a custos técnicos i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem ser excluídos os valores das licenças. |
| 3 | Acessos de Elevada Qualidade | Devem ser considerados "Acessos de Elevada Qualidade" todos os meios de uma rede pública de comunicações eletrónicas que proporcionam capacidade de transmissão entre dois pontos terminais com um elevado nível de qualidade de serviço e que sejam distinguíveis dos acessos disponibilizados no mercado de grande consumo:<br>- sem contenção e débito simétrico;<br>- com contenção (até 1:20) e débito simétrico ou assimétrico;<br>- sem contenção e débito assimétrico. |
| 4 | Receitas | Não devem ser contabilizadas receitas anteriormente reportadas no questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas.<br><br>O valor de receitas de um dado serviço não pode ser reportado em dois indicadores diferentes, uma vez que esta forma de contabilização daria origem a uma duplicação de receitas.<br><br>Devem ser incluídas as receitas intra-grupo.<br><br>As receitas devem ser reportadas em euros, líquidas de descontos e IVA e acumuladas desde o início do ano. |
| 5 | Receitas Retalhistas | Receitas provenientes da prestação de serviços a clientes retalhistas. São clientes de retalho todos os clientes finais deste serviço, ou seja, aqueles que não utilizam o serviço em causa como um consumo intermédio de outro serviço de comunicações eletrónicas. |
| 6 | Receitas Grossistas | Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços podem ser utilizados para desenvolver a sua rede própria e/ou como suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego. |

| | | |
|---|---|---|
| 7 | Receitas retalhistas de Acessos de Elevada Qualidade | As receitas de Acessos de Elevada Qualidade retalhistas devem excluir as receitas de Serviço de Acesso à Internet - retalhistas - já reportadas no questionário trimestral de redes e serviços de comunicações eletrónicas e as receitas de Serviço de Transmissão de Dados (STD). Caso não seja possível desagregar as receitas dos circuitos alugados retalhistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deverá ser reportada a totalidade dessas receitas no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos. |
| 8 | Receitas grossistas de Acessos de Elevada Qualidade | Caso não seja possível desagregar as receitas dos Acessos de Elevada Qualidade grossistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deve ser reportada a totalidade dessas receitas no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos. |
| 9 | Indicadores de Atividade de Acessos de Elevada Qualidade | Nas situações em que a oferta de Acessos de Elevada Qualidade é efetuada através de sistemas de telecomunicações via satélite, este aspecto deve ser devidamente identificado. |
| 10 | Volume de Receitas associado aos números não geográficos | Preenchido pelos detentores do número não geográfico.<br><br>Não devem ser deduzidos eventuais descontos.<br><br>Não devem ser deduzidos os pagamentos efetuados a outras entidades, decorrentes nomeadamente de custos de interligação e custos com conteúdos ou pagamentos aos clientes que utilizam o número.<br><br>Deve ser deduzido o IVA. |
| 11 | Volume de Receitas de clientes do número não geográfico | Incluir as receitas geradas pelo cliente do número não geográfico (mensalidades ou outras receitas). |
| 12 | Volume de Receitas líquido associado aos números não geográficos | Preenchido pelos detentores do número não geográfico.<br><br>Incluir as receitas líquidas geradas. Devem ser deduzidos eventuais descontos, pagamentos aos clientes que utilizam o número e o IVA. Não devem ser deduzidos os pagamentos de interligação. |
| 13 | Mudança de operador de banda larga fixa | Estes indicadores destinam-se à medição do tempo necessário à mudança de operador no serviço de banda larga fixa. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos de cada um dos indicadores solicitados. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita uma instalação ou rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo *standard* proposto pelo prestador. |
| 14 | Tempo máximo necessário à terminação do contrato | Número de dias de calendário necessários para rescindir um contrato residencial, medido desde a iniciativa do cliente até à data de rescisão do contrato. Rescisões de contratos com períodos de fidelização aos quais estão associados descontos não devem ser considerados. Ver também nota 13. |
| 15 | Tempo máximo necessário para ligação à rede | Número máximo de dias de calendário necessários para efetuar a ligação de um cliente residencial, medido desde a inicialização do processo (que pode ser a assinatura do contrato) até à disponibilização do serviço. O tempo inerente à rescisão do contrato anterior não deve ser contabilizado. Ver também nota 13. |
| 16 | *International bandwidth usage, in Mbit/s* | Neste indicador, os prestadores que disponham ou ofereçam ligações internacionais ("gateway internacional"), devem reportar todos os tipos de tráfego cursado durante o ano de referência nos seus circuitos internacionais, independentemente do tipo de suporte/tecnologia utilizado.<br><br>No caso do tráfego de entrada ser superior ao tráfego de saída, deve apenas ser reportado o tráfego de entrada, e vice-versa. |

| | | |
|---|---|---|
| | | A unidade de reporte é Mbps. (Ou seja, o indicador em causa deve refletir a soma o total de bits cursado nos circuitos internacionais dividido pelo número de segundos do ano ou método equivalente). |
| 17 | *Lit/equipped international bandwidth capacity, in Mbit/s* | Neste indicador, os prestadores que dispõe ou oferecem serviços de "gateway internacional", devem reportar a capacidade dos seus circuitos internacionais no final do ano de referência, independentemente do tipo suporte/tecnologia utilizado.<br><br>A unidade de reporte é Mbps.<br><br>Deve ser excluída a capacidade de reserva. |
| 18 | Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G | Número de estações móveis/equipamento utilizador ativos(*) que, no final do período de reporte(**), e no âmbito do contrato estabelecido com o prestador, dispõem de cartões SIM/USIM*(***)* (*Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module*) em condições de utilizar serviços de banda larga (****) através do *standard* **LTE** e que efetivamente estabeleceram sessões PDP (*Packet Data Protocol*) para acesso à Internet (APN Internet - Internet *Access Point Name*) em banda larga através do *standard* LTE, nos últimos 30 dias, i.e. registaram tráfego neste período.<br><br>(*) *Considera-se ativo, todo aquele que se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenham utilizado, (i.e. que estão "vivos" no sistema de registo na rede).*<br>*(**) A informação enviada descreverá, assim, a variável em causa no final do período.*<br>*(***) O tipo de cartão utilizado é uma opção do operador em qualquer uma das Releases do UMTS. A sua utilização poderá ser baseada no ICC (Integrated Circuit Card) para a rede 2G, vulgarmente chamado SIM ou no UICC (Universal Integrated Circuit Card). Este último poderá suportar a aplicação USIM para o UMTS como adicionalmente a aplicação SIM herdada do 2G.*<br>*(****) Considera-se banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps.* |
| 19 | Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel | [dos quais] têm associado um plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, no período de reporte. Inclui planos "*stand-alone*" e planos complementares que obrigam a uma subscrição adicional. Exclui ofertas em pacote (voz e acesso a serviços de dados) com um único preço.<br><br>Consideram-se utilizadores com plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, os utilizadores que têm um tarifário específico para acesso à Internet em banda larga, *i.e.*, têm que pagar, separadamente, um valor adicional pelo acesso à Internet. |
| 20 | Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel, dos quais com ligação através de placas/modem | [dos quais] recorreram a *modem* (i.e. excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, *smartphones*, PDA-*Personal digital assistants*, etc...), nos últimos 30 dias.<br><br>No caso do UMTS/HSPA, *upgrades* e evoluções, trata-se do número de estações móveis/equipamentos de utilizador que efetivamente recorreram a equipamentos/componentes aos quais estão associados IMEI correspondentes a placas/modem PCMCIA e USB (i.e. Placa PCMCIA, Placa USB, Modem USB, PC-Card, PC USB Card, *pen-drive* USB, etc...), no período de reporte, i.e. registaram tráfego nos últimos 30 dias. |
| 21 | Tráfego de dados - Percentagem de tráfego PS relativo à rede 4G | Percentagem do tráfego (em GB) relativo ao acesso à Internet em banda larga móvel originado nas redes 4G.<br><br>Deve ser considerado o tráfego gerado nos últimos 6 meses do período de reporte. |

| | | |
|---|---|---|
| 22 | Serviços de Transmissão de Dados | Serviços de transmissão de dados suportados nas tecnologias *Frame Relay*, IP MPLS, Tthernet, *Switching*, etc. |
| 23 | Outras receitas de Comunicações Eletrónicas (CE) | Receitas de CE não incluídas nos outros questionários (designadamente não incluídas no questionário anual) e que sejam consideradas no cálculo dos rendimentos relevantes para efeitos de pagamento de taxas, como por exemplo as receitas para números especiais com origem móvel, Receitas de Teledifusão, receitas de aluguer de capacidade, receitas de telex, receitas do Serviço móvel marítimo, etc.<br>Especifique *(inserir tantas linhas quanto as necessárias).* |

## IX. ACESSOS POR CÓDIGO POSTAL - Especificações da base de dados a remeter à ANACOM

### Especificação da base de dados a remeter à ANACOM

**Nome do ficheiro:** ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;

**Primeira linha:** com cabeçalho de acordo com a primeira coluna da tabela seguinte;

**Tipo, tamanho e formato dos campos**: de acordo com o referido na tabela seguinte;

**Separador de campos:** "|"

| Campos | Descrição | Especificação |
|---|---|---|
| 1 | Código Postal | Código postal (7 dígitos) |
| 2 | Número de acessos de clientes residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa | Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo "). <br><br> Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados. <br><br> Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso. |
| 3 | Número de acessos de clientes não residenciais do Serviços de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa | Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo "). <br><br> Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados. <br><br> Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso. |

| | | |
|---|---|---|
| 4 | Número de acessos equivalentes de clientes residenciais do Serviço do STF | Acessos principais do serviço telefónico em local fixo (STF), instalados a pedidos de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.<br><br>Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.<br><br>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso. |
| 5 | Número de acessos equivalentes de clientes não residenciais do Serviço do STF | Acessos principais do Serviço Telefónico em local Fixo (STF), instalados a pedido de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.<br><br>Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.<br><br>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso. |
| 6 | Número de assinantes do Serviço de Distribuição dos Sinais de Televisão por Subscrição | Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição (por exemplo *double play*, *triple play* ou *multiple play*), no final do trimestre em causa.<br>Contabilizar "1 assinante" no código postal por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos. |
| 7 | Número de Alojamentos Cablados | Número de alojamentos devidamente preparados para receberem televisão por cabo, por código postal. |

Nota: Nos casos pontuais em que a informação sobre determinados acessos / assinantes / alojamentos não se encontre disponível com desagregação por código postal de 7 dígitos, o mesmo indicador deverá ser desagregado por código postal de 4 dígitos.

## X. Solicitações

| N.º de indicador | Indicador | Unidade | Definições e instruções de preenchimento |
|---|---|---|---|
| **I. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS** | | | Consideram-se como solicitações as reclamações, pedidos de informação ou outras solicitações dirigidas pelos clientes **(efetivos ou potenciais)** ao prestador. |
| **I.1** | **Número de Solicitações** | - | Este campo não carece de preenchimento. |
| I.1.1 | (das quais) Reclamações | 1 Reclamação | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>Entende-se por reclamação uma manifestação de insatisfação expressa, direta ou indiretamente e por qualquer meio, por um interessado ou grupo de interessados, relativa à conduta de uma empresa, aos bens fornecidos ou aos serviços prestados por esta, bem como ao seu procedimento interno de tratamento de reclamações. Uma solicitação deve ser classificada no tipo reclamação sempre que preencha esta definição, independentemente de o interessado identificar a sua comunicação como pedido de informação ou de colocar uma questão.<br><br>Entende-se que:<br><br>(a) Se o utilizador apresentou a mesma reclamação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos.<br><br>(b) Se o utilizador faz uma nova reclamação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe uma atuação efetiva do prestador para a resolução da situação na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como uma nova reclamação.<br><br>(c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado um pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| | | | O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados. |
| I.1.1.1 | Por assunto | | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação.<br><br>Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.<br><br>O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados. |
| I.1.1.1.1 | Atendimento ao cliente | 1 Reclamação | Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de *call centers*, condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes). |
| I.1.1.1.2 | Avaria do serviço | 1 Reclamação | Interrupções/ falhas no serviço de qualquer duração, incluindo a avaria de equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços (alugados ao cliente), custos com a reparação, assistência técnica para a reparação da avaria. |
| I.1.1.1.3 | Ligação inicial ou alteração **do serviço** | 1 Reclamação | Demora, custos, prejuízos na ligação inicial ou instalação do serviço, incluindo no contexto das alterações de morada, assistência técnica para a resolução de problemas com a ligação inicial ou a instalação do serviço. |
| I.1.1.1.4 | Velocidade no acesso à Internet | 1 Reclamação | Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva. |
| I.1.1.1.5 | Forma como o serviço é ou foi vendido | 1 Reclamação | Falta ou desconformidade na informação pré-contratual e contratual, ativações não solicitadas de contratos, burlas na ativação de serviços, publicidade, entre outros. |
| I.1.1.1.6 | Suspensão do serviço | 1 Reclamação | Suspensão por falta de pagamento de faturas, por consumos excessivos ou por outros motivos, pré-aviso, restabelecimento do serviço, custos associados ao processo, acordos de pagamento, entre outros. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.1.1.1.7 | Cancelamento do serviço | 1 Reclamação | Meios, requisitos, formalidades e informação associada ao processo de cancelamento, confirmação da denúncia, condições de cancelamento, entre outros. |
| I.1.1.1.8 | Faturação do serviço | 1 Reclamação | Incorreções nos valores faturados, emissão, suporte e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, entre outros. |
| I.1.1.1.9 | Questões contratuais diversas | 1 Reclamação | Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados. |
| I.1.1.1.10 | Portabilidade de número (fixo ou móvel) | 1 Reclamação | Demora, interrupção do serviço, recusa, aviso de número portado, janela de portabilidade, dupla faturação associada à portabilidade, atribuição de compensações, entre outros. |
| I.1.1.1.11 | Desbloqueamento de equipamentos | 1 Reclamação | Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros. |
| I.1.1.1.12 | Questões diversas sobre equipamentos | 1 Reclamação | Avaria do equipamento de suporte à utilização de um serviço de comunicações eletrónicas, reparação do equipamento com ou sem exercício do direito de garantia, venda e troca de equipamentos, entre outros. |
| I.1.1.1.13 | Outros assuntos | 1 Reclamação | Questões/problemas sobre assuntos não tipificados (e.g. *roaming*, seleção e pré-seleção, infraestruturas, livro de reclamações, etc.), entre outros. |
| I.1.1.1.14 | Assunto não identificado | 1 Reclamação | Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado. |
| I.1.1.2 | Por Canal de Contacto | | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.<br><br>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente. |
| I.1.1.2.1 | Lojas físicas | 1 Reclamação | |
| I.1.1.2.2 | Site /Lojas *On-line* | 1 Reclamação | |
| I.1.1.2.3 | Linhas de atendimento (*Call Centers*) | 1 Reclamação | |
| I.1.1.2.4 | Pontos móveis de atendimento | 1 Reclamação | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.1.1.2.5 | Outros | 1 Reclamação | |
| I.1.2 | (das quais) Outras solicitações | 1 Solicitação | Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras).<br><br>Entende-se que:<br><br>(a) Se o utilizador apresentou o mesmo pedido de informação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos.<br>(b) Se o utilizador faz um novo pedido de informação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, **pressupõe um esclarecimento efetivo do prestador na sequência da qual o utilizador** não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como um novo pedido de informação.<br>(c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado uma solicitação do tipo pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação.<br><br>O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados. |
| I.1.2.1 | Por assunto | | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem.<br><br>Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.<br><br>O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados. |

| | | | |
|---|---|---|---|
| I.1.2.1.1 | Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta | 1 Solicitação | |
| I.1.2.1.2 | Outros assuntos | 1 Solicitação | |
| I.1.2.2 | Por Canal de Contacto | | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.<br><br>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente. |
| I.1.2.2.1 | Lojas físicas | 1 Solicitação | |
| I.1.2.2.2 | Site /Lojas On-line | 1 Solicitação | |
| I.1.2.2.3 | Linhas de atendimento (*Call centers*) | 1 Solicitação | |
| I.1.2.2.4 | Pontos móveis de atendimento | 1 Solicitação | |
| I.1.2.2.5 | Outros | 1 Solicitação | |
| **II CANAIS DE CONTACTO** | | | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente. |
| **II.1** | **Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano** | - | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>O prestador deve indicar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal dos canais de contacto durante o ano em causa. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deve o mesmo ser indicado em nota. |
| II.1.1 | Número de Lojas físicas | 1 Loja | |
| II.1.2 | Número de *Call Centers* | 1 *Call Center* | |
| II.1.3 | Número de Pontos móveis de atendimento | 1 Ponto móvel | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| II.1.4 | Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.) | 1 Outro | |
| **II.2** | **Número de Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano** | - | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de postos ativos associados a cada canal de contacto durante o ano indicado. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota. |
| II.2.1 | Lojas | 1 posto de atendimento | |
| II.2.2 | Linhas de Atendimento (*Call Centers*) | 1 posto de atendimento | |
| II.2.3 | Pontos móveis de atendimento | 1 posto de atendimento | |
| II.2.4 | Outros | 1 posto de atendimento | |
| **II.3** | **Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano** | - | Este campo não carece de preenchimento.<br><br>O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (por ex. se em "em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano de 2014" o valor a indicar deverá ser 300 em 3.3.1.). |
| II.3.1 | Lojas | 1 Hora | |
| II.3.2 | *Call Centers* | 1 Hora | |
| II.3.3 | Pontos móveis de atendimento | 1 Hora | |
| II.3.4 | Outros | 1 Hora | |
| **III. NÚMERO DE CLIENTES** | | | |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **III.1** | **Número médio de clientes do prestador** | **1 Cliente** | Número de clientes de serviços de comunicações eletrónicas abrangidos por pelo menos uma relação contratual em vigor (i.e. se o cliente subscrever mais do que um serviço ou oferta deve ser contabilizado apenas uma vez).<br><br>Deve ser apresentada a média mensal do número de clientes no ano indicado. Para o cálculo da média mensal pode ser considerado o número de clientes no final de cada mês.<br><br>Caso seja utilizado um método de cálculo diferente, deve o mesmo ser indicado em nota. |