

Esta informação encontra-se publicada no sítio da Anacom na Internet em:

<http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=229503>

Data de publicação – 22.3.2007

Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006

Principais resultados

I. Serviço telefónico em local fixo

Posse de telefone fixo e barreiras à posse de telefone fixo

1. De acordo com este inquérito, em Dezembro de 2006, **59,2 por cento dos lares dispunham de telefone fixo**, aproximadamente a mesma percentagem que em Fevereiro de 2006.

Quadro 1 - Posse de rede fixa (%)

	Fev-06	Dez-06
Tem rede fixa	60,0	59,2
Não tem rede fixa	40,0	40,8
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

2. Em Dezembro de 2006, **4,2 por cento dos inquiridos sem rede fixa manifestaram intenção de vir a subscrever o serviço telefónico fixo num prazo inferior a um ano.**

3. De acordo com os inquiridos, a **principal razão para não dispor de telefone fixo é a utilização do telemóvel** (75,3 por cento de respostas).

O segundo principal motivo é a existência de assinatura (19,5 por cento).

Quadro 2 - Motivos para não possuir telefone fixo (%)

	Fev-06	Dez-06
Utiliza telemóvel	61,2	75,3
Prefere não pagar assinatura	16,5	19,5
É mais barato fazer as chamadas por outros meios	5,0	2,0
Não precisa	4,5	1,8
Outras Respostas	6,2	0,9
Casa recente/ arrendada	1,1	0,3
Demasiado dispendioso	4,2	0,0
Ns/Nr	1,3	0,3
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

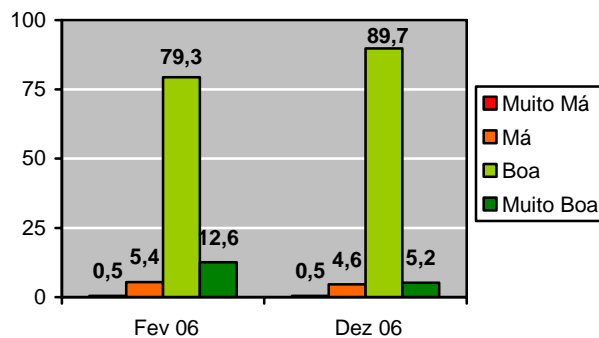
Satisfação com a qualidade da rede fixa

4. As apreciações positivas sobre a qualidade da rede fixa aumentaram 3 pontos percentuais entre Fevereiro e Dezembro de 2006.

A percentagem de apreciações "boa" ou "muito boa" é de 94,9 por cento.

No entanto, ocorreu uma descida de 7,4 pontos percentuais nas apreciações "muito boa".

Gráfico 1 - Qualidade da rede fixa percebida pelos consumidores(%)



Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

Quota dos operadores de rede fixa

5. De acordo com o inquérito realizado, **82,2 por cento dos lares com rede fixa são clientes da PT.** Seguem-se a Tele2 (13,1 por cento), e a Cabovisão (7,4 por cento).

A PT é o operador mais utilizado para fazer chamadas (68,8 por cento), seguindo-se a Tele2 (12,9 por cento).

Quadro 3 - Quota dos operadores de rede fixa(%)

	Operador de quem é cliente ou assinante Dez-06	Operador que utiliza para fazer chamadas Dez-06
PT	82,2	68,8
Tele2	13,1	12,9
Cabovisão	7,4	7,2
Novis	4,1	4,0
Clix	3,5	3,5
ONI	3,4	3,2
Outras	0,3	0,9

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006.

Nota: Resposta múltipla.

6. Em Dezembro de 2006, **16,3 por cento dos clientes do serviço fixo de telefone utilizavam mais de um operador de rede fixa**. Em Fevereiro de 2006, a percentagem era de 19,1 por cento.

De referir que esta evolução poderá ser explicada pelo facto de, no período entre Fevereiro e Dezembro de 2006, ter ocorrido uma **diminuição**

de 9 pontos percentuais no número de utilizadores da selecção chamada a chamada e de 15,2 pontos percentuais na pré-selecção de operador. Estas percentagens são agora de 22 e 34 por cento dos clientes do SFT, respectivamente.

Quadro 4 - Selecção chamada a chamada e pré-selecção (%)

	Selecção chamada a chamada		Pré-selecção de operador	
	Fev-06	Dez-06	Fev-06	Dez-06
Utiliza	31,0	22,0	49,2	34,0
Deixou de utilizar	23,2	20,2	12,1	8,5
Nunca utilizou	15,8	16,0	12,0	15,6
Não tinha conhecimento	7,8	21,5	8,2	22,1
NS/NR	22,2	20,3	18,5	19,7
Total	100,0	100,0	100,0	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

Mudança de operador de rede fixa

7. Em Dezembro de 2006, **40,6 por cento dos clientes do serviço telefónico fixo já tinham mudado pelo menos uma vez de operador de rede fixa**. Destes, 85,5 por cento recorreram à portabilidade do número fixo.

8. A **"insatisfação com os preços"** continua a ser o principal motivo para a mudança de operador (48,9 por cento). O facto de **"o novo operador não cobra[r] assinatura"** é o segunda principal motivação de mudança, tendo crescido 13 pontos percentuais face a Fevereiro de 2006.

Quadro 5 - Motivos de mudança operador fixo(%)

	Fev-06	Dez-06
Insatisfação com os preços	64,7	48,9
O novo operador não cobra assinatura	6,0	19,0
Interesse em experimentar novos serviços/produtos	8,1	9,9
O operador anterior não oferecia um pacote c/possibilidade aceder à Internet e tv	2,0	5,7
Insatisfação com a qualidade do serviço	4,0	5,6
O operador anterior não oferecia um pacote com possibilidade de aceder à Internet	6,4	2,9
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste novo operador	0,2	2,4
Outras Respostas	7,6	3,3
Ns/Nr	1,1	2,2
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

II. Serviço telefónico móvel

Posse de telemóvel e vantagens do telemóvel

9. Em Dezembro de 2006, e de acordo com este inquérito, **87,7 por cento dos residentes em Portugal com mais de 15 anos de idade dispunham de telemóvel**, mais 3,2 pontos percentuais que em Fevereiro.

Quadro 6 - Posse de telemóvel (%)

	Fev-06	Dez-06
Tem telemóvel	84,2	87,7
Não tem telemóvel	15,8	12,3
Total	100,0	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

10. A principal **vantagem do serviço móvel em relação ao serviço fixo é a possibilidade de estar sempre contactável (49,1 por cento de respostas)**. A mobilidade é o segundo motivo mais referido (39,9 por cento de respostas).

Quadro 7 - Vantagens do móvel em relação ao fixo(%)

	Dez-06
Estar sempre contactável	49,1
Mobilidade	39,9
Ausência de assinatura	6,3
Preços das chamadas	2,7
Outras respostas	2,0
Total	100,0

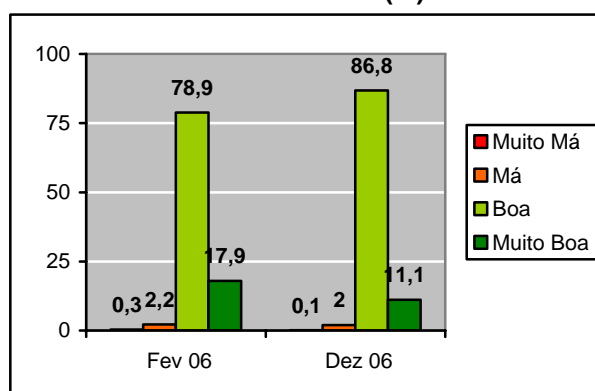
Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006.

Satisfação com a qualidade do serviço móvel

11. Os **utilizadores do serviço móvel estão satisfeitos com a qualidade do serviço (97,9 por cento)**.

Ocorreu, no entanto, uma diminuição de 6,8 pontos percentuais na percentagem de clientes que consideram a qualidade "muito boa".

Gráfico 2 - Qualidade do serviço móvel percebida pelos consumidores (%)



Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

Quotas de clientes e mudança de operador

12. Segundo este inquérito, a **TMN é o operador com maior quota de clientes** (45,3 por cento).

Quadro 8 - Quotas dos operadores de rede móvel(%)

	Dez-06
TMN	45,3
Vodafone	38,7
Optimus	14,7
Uzo	0,8
Rede 4	0,3
Yorn	0,2
Total	100,0

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006.

13. Em Dezembro de 2006, **19,9 por cento dos clientes do serviço móvel já tinha mudado de operador móvel**, mais 0,6 pontos percentuais do que em Fevereiro de 2006.

14. A principal motivação para a mudança de operador móvel é o facto de **"a maioria das pessoas com quem [o cliente] contacta serem clientes do novo operador"** (44,6 por cento, mais 10 pontos percentuais do que em Fevereiro de 2006).

A **insatisfação com os preços mantém-se como o segundo motivo mais importante** (33,8 por cento).

Quadro 9 - Motivos para a mudança de operador de rede móvel (%)

	Fev-06	Dez-06
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste operador	34,6	44,6
Insatisfação com os preços	33,3	33,8
Insatisfação com a qualidade de serviço	13,7	15,5
Oferta de telemóvel de outra rede	8,6	6,8
Recebe muitas chamadas do novo operador		4,6
Cobertura de rede deficiente		3,2
Decisão da empresa		1,3
Mudança de telemóvel		1,0
Outras Respostas	20,6	3,3
Ns/Nr		2,5

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006

Nota: resposta múltipla.

15. De acordo com o inquérito, a **percentagem de clientes que utiliza a portabilidade do número móvel** aumentou 2,5 pontos percentuais e é agora de 4,7 por cento.

Quadro 10 - Portabilidade do número(%)

	Fev-06	Dez-06
Utiliza este serviço	2,2	4,7
Não utiliza este serviço	57,7	47,1
Não conhece o serviço	40,1	48,2
Total	100	100

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006.

16. Os clientes que nunca mudaram de operador justificam esta sua decisão com o facto de estarem **satisfeitos com o operador actual** (79,4 por cento, mais 13,2 por cento do que em Fevereiro de 2006), e/ou com o facto da "**maioria das pessoas com quem contacta serem clientes deste operador**" (30,6 por cento).

Quadro 11 - Motivos para não ter mudado de operador de rede móvel (%)

	Fev-06	Dez-06
Está satisfeito com o actual	66,2	79,4
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste operador	31,2	30,6
É o que oferece melhores preços	6,6	10,6
O processo de mudança seria complicado/inércia	3,2	3,0
Decisão de outra pessoa	2,8	2,8
Boa cobertura de rede	0,8	0,6
Telemóvel bloqueado / contrato não permitia		0,6
Ficou com 2 / 3 operadores		0,3
Manter o mesmo número	0,4	0,3
Outras Respostas	4,0	1,2
Ns/Nr	2,3	1,2

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006

Nota: resposta múltipla.

Serviços 3G

17. Em Dezembro de 2006, **22 por cento dos utilizadores de telemóvel afirmavam dispor de um aparelho 3G**, um acréscimo de 6 pontos face a Fevereiro de 2006. Estes utilizadores correspondem a uma penetração efectiva de 16,7 por cento da população portuguesa.

18. A percentagem de clientes com aparelhos 3G que **acedem à Internet pelo telemóvel 3G duplicou**¹, atingindo agora 24,9 por cento.

Os MMS continuam a ser o serviço mais utilizado, com 47 por cento de respostas.

Quadro 12 - Serviços utilizados com o telemóvel 3G (%)

	Fev-06	Dez-06
MMS	63,9	47,0
Acesso à Internet	12,8	24,9
Videochamadas	26,6	21,7
Download de toques e imagens	35,3	19,7
Álbuns MMS	11,5	14,7
E-mail, Messenger ou chat	14,1	12,9
Jogos <i>on line</i>	11,7	12,3
Serviços de vídeo	9,7	10,6
NSNR	0,5	0,4
Nenhum destes	22,7	31,7

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro e Dezembro 2006

Nota: resposta múltipla

¹ Exclui acessos à Internet com placa 3G ligada directamente ao PC.

Observatório de tarifários do serviço telefónico móvel

19. O observatório de tarifários do sítio do ICP-ANACOM é utilizado por 3,0 por cento dos clientes do serviço móvel.

80,5 por cento dos inquiridos não conhecem o observatório de tarifários.

Quadro 13 - Conhece o observatório(%)	
	Dez 06
Já utilizou	3,0
Conhece mas nunca utilizou	16,5
Não conhece o observatório	80,5
Total	100

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006

Serviço de televisão

20. Em Dezembro de 2006, 43,3 por cento dos lares dispunham de um serviço de televisão por assinatura.

21. De acordo com o inquérito, a TV Cabo é o principal operador utilizado deste serviço (76,1 por cento).

A Cabovisão é o segundo maior operador (16,1 por cento).

Quadro 14 - Operador de televisão por assinatura(%)	
	Dez-06
TV Cabo Portugal	76,1
Cabovisão	16,1
TVTel	2,9
Cabo TV Açoriana	2,0
Cabo TV Madeirense	1,7
Pluricanal	0,8
Bragatel	0,2
Clix	0,1
Total	100

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Dezembro 2006

NOTA METODOLÓGICA:

Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas: Dezembro de 2006

O universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 15 ou mais anos, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores. Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas de sexo e idade, instrução e ocupação. A amostra foi estratificada por região e habitat. No total foram realizadas 2.519 entrevistas. Destas 2.519 entrevistas, 997 foram realizadas por telemóvel e 1522 foram realizadas pela rede fixa. Nos casos do quadro 1, ponto 2 e quadro 3, garantiu-se 3,1% de margem de erro. No quadro 7 garantiu-se 2,5% de margem de erro. Nos restantes quadros, a margem de erro máxima é de aproximadamente 1,95%.

Os resultados foram reequilibrados para o universo de indivíduos e lares com base nos ponderadores calculados pela MARKTEST e baseados nos Censos de 2001 do INE.

Para serviços fixos é aplicado um ponderador representativo da totalidade dos lares portugueses com base nas características sócio-demográficas do inquirido. Para serviços móveis é aplicado um ponderador representativo da população portuguesa com mais de 15 anos residente em Portugal, com base nas características sócio-demográficas do inquirido.

O trabalho de campo e o tratamento da informação foi realizado pela MARKTEST entre os dias 9 de Novembro e 29 de Dezembro de 2006.

Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas: Fevereiro de 2006

O universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 15 ou mais anos, residentes em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas da Madeira e Açores. Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas de sexo e idade, instrução e ocupação. A amostra foi estratificada por região e habitat. No total foram realizadas 2020 entrevistas presenciais, garantindo 2,18% de margem de erro máxima para os resultados principais. Os resultados foram extrapolados para o universo de indivíduos e lares com base nos ponderadores calculados pela MARKTEST e baseados nos Censos de 2001 do INE. Para serviços fixos é aplicado um ponderador representativo da totalidade dos lares portugueses com base nas características sócio-demográficas do inquirido. Para serviços móveis é aplicado um ponderador representativo da população portuguesa com mais de 15 anos residente em Portugal, com base nas características sócio-demográficas do inquirido.

O trabalho de campo e o tratamento da informação foi realizado pela MARKTEST entre os dias 17 de Janeiro e 22 de Fevereiro de 2006.