

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
Informação referente ao ano 2016

PARTE II - INDICADORES FINANCEIROS E DE ATIVIDADE DOS OPERADORES/PRESTADORES DE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Instruções de preenchimento:
- Preencher apenas as secções que se apliquem, referentes aos serviços que a empresa esteja legalmente habilitada a prestar.
- Preencha as células referentes a 2016.
- Preencha as células referentes a 2015 sempre que indicado ou caso se tenham verificado alterações na informação anteriormente reportada

Identificação da Empresa:
Empresa: _____
Responsáveis pelo preenchimento do questionário: _____
Contactos telefónicos dos responsáveis: _____
E-mail: _____

Índice:

[I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS](#)
 [I.1 Investimento em comunicações eletrónicas](#)
[II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE](#)
 [II.1 Receitas](#)
 [II.2 Indicadores de Atividade](#)
[III. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO \(STF\)](#)
 [III.1 Receitas](#)
[IV. SERVIÇO DE TV POR SUBSCRIÇÃO](#)
 [IV.1 Indicadores de Atividade](#)
[V. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM LOCAL FIXO](#)
 [V.1 Receitas](#)
 [V.2 Indicadores de Atividade](#)
 [V.3 Bandwidth](#)
[VI. BANDA LARGA MÓVEL](#)
 [VI.1 Estações Móveis - rede 4G](#)
 [VI.2 Indicadores de Tráfego](#)
[VII. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS \(STD\)](#)
 [VII.1 Receitas](#)
 [VII.2 Indicadores de Atividade](#)
[VIII. PERÍODOS DE FIDELIZAÇÃO DOS CONTRATOS](#)
[IX. OUTROS](#)
 [IX.1 Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas](#)
 [IX.2 Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas](#)

[X. INDICADORES POR CONCELHO \[SHEET SEGUINTE \(continuação\)\]](#)

[XI. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS \[SHEET SEGUINTE \(continuação\)\]](#)

I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS¹

		Unidade	2015	2016	Comentários
I.1	Investimento em comunicações eletrónicas	Euros			
I.1.1	do qual Investimento na rede fixa de telecomunicações ²	Euros			
I.1.1.1	do qual, investimento em redes de fibra ótica	Euros			

II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE³

		Unidade	2015	2016	Comentários
II.1.1	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes de Retalho ^{5,7}	Euros			
II.1.2	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes Grossistas ^{6,8}	Euros			
II.1.3	Total de Receitas de Acessos de Elevada Qualidade	Euros			

		Unidade	2015	2016	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)	1 circuito			
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 TELEFÔNICO FIXO (STF)

III.1 Receitas⁴

			2015	2016	Comentários
III.1.2	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas ⁶ de Serviço Telefónico Fixo	Euros			
III.1.3	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) associado aos números não geográficos ¹⁰	Euros			
III.3.1	(do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵	Euros			
III.3.2	(do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico ¹¹	Euros			
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	Euros			
III.1.4.1	(do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵	Euros			
III.1.4.2	(do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico ¹¹	Euros			
III.1.5	Volume de Receitas retalhistas ⁵ de Cartões Virtuais de chamadas não contempladas no questionário trimestral de CE em local fixo e VoIP nómada ¹⁰	Euros			

IV. SERVIÇO DE TV POR SUBSCRIÇÃO

IV.1 Indicadores de Atividade

		Unidade	2015	2016	Comentários
IV.1.1	Percentagem de assinantes residenciais ^{11,12} do serviço de televisão por subscrição no final do 4º trimestre de cada ano	%			

V. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo

V.1 Receitas⁴

		Unidade	2015	2016	Comentários
V.1.1	Volume de Receitas de clientes grossistas ⁶ de acesso à Internet em banda larga	Euros			

V.2 Indicadores de Atividade

		Unidade	2015	2016	Comentários
V.2.1	Mudança de operador de banda larga fixa ¹³				
V.2.1.1	Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95% dos casos ¹⁴	dias			
V.2.1.2	Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95% dos casos ¹⁵	dias			

V.3 Bandwidth

		Unidade	2015	2016	Comentários
V.3.1	Used international Internet bandwidth (traffic) ¹⁶	Mbps			
V.3.2	Lit/equipped international Internet bandwidth ¹⁷	Mbps			

VI. BANDA LARGA MÓVEL (BLM)

VI.1 Estações Móveis - rede 4G

		Unidade	2015	2016	Comentários
VI.1.1	Nº de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G ¹⁸	N.º estações móveis			
VI.1.1.1	dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel ¹⁹	N.º estações móveis			
VI.1.1.1.1	dos quais com ligação através de placas/modem ²⁰	N.º estações móveis			

VI.2 Indicadores de Tráfego

		Unidade	2015	2016	Comentários
VI.2.1	TRÁFEGO DE DADOS - Percentagem de tráfego PS relativo à rede 4G ²¹	% do volume de tráfego em GB			

VII. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)

VII.1 Receitas⁴

		Unidade	2015	2016	Comentários
VII.1.1	Receitas de STD ^{7,8,22}	Euros			
VII.1.1.1	dos quais Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies	Euros			

VII.2 Indicadores de Atividade

		Unidade	2015	2016	Comentários
VII.2.1	Serviço de transmissão de dados ²²				
VII.2.1.1	Número de clientes do serviço de transmissão de dados	1 cliente			
VII.2.1.1.1	dos quais associados a Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies	1 cliente			
VII.2.1.2	Número de equipamentos associados a clientes de Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies	1 equipamento			
VII.2.1.3	Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados	GB			
VII.2.1.3.1	do qual associado a Low-Power Wide Area (LPWA) communication technologies	GB			

VIII. PERÍODO DE FIDELIZAÇÃO DOS CONTRATOS DE PACOTES DE SERVIÇOS

		Unidade	2015	2016	Comentários
VIII.1	Número de subcritores cujo pacotes de serviços foi contratado / renovado durante o ano, por período de fidelização do contrato:				
VIII.1.1	Sem fidelização	1 subscritor			
VIII.1.2	6 meses	1 subscritor			
VIII.1.3	12 meses	1 subscritor			
VIII.1.4	24 meses	1 subscritor			

Nota: deve-se considerar o período de fidelização do contrato no momento da contratação/renovação.

IX. OUTROS

IX.1 Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas

		Unidade	2015	2016	Comentários
IX.1.1	Fibra Ótica				
IX.1.1.1	Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição	km par			
IX.1.1.2	Total de fibra ótica instalada na rede de transporte	km par			
IX.1.2	Cabo Coaxial				
IX.1.2.1	Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial)	km par			

IX.1.2.1.1	dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial	km par			
IX.1.2.2	Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte	km par			

IX.2 Receitas de Equipamentos ⁴

		Unidade	2015	2016	Comentários
IX.2.1	Receitas provenientes do aluguer de equipamentos terminais da propriedade dos operadores, desde que estes sejam indissociáveis da oferta e prestação do serviço de comunicações eletrónicas ²¹	Euros			
IX.2.1.1	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços fixos (STF, SAI, TVS...) como <i>routers, set top boxes, modems</i> e outros equipamentos de ligação à respectiva rede de comunicações eletrónicas;	Euros			
IX.2.1.2	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços móveis	Euros			
IX.2.2	Receitas de venda e aluguer de equipamentos excluídas do apuramento dos proveitos relevantes ²²	Euros			
IX.2.2.1	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços fixos (STF, SAI, TVS...) como <i>routers, set top boxes, modems</i> e outros equipamentos de ligação à respectiva rede de comunicações eletrónicas;	Euros			
IX.2.2.2	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços móveis	Euros			

IX.3 Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas ⁴

		Unidade	2015	2016	Comentários
IX.3.1	Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual ²³	Euros			
IX.3.1.1	Receitas para números especiais com origem móvel	Euros			
IX.3.1.2	Receitas de Teledifusão	Euros			
IX.3.1.3	Receitas de aluguer de capacidade	Euros			
IX.3.1.4	Outras receitas	Euros			
IX.3.1.5	(Especifique. Insira tantas linhas quanto necessário.)	Euros			

X. INDICADORES POR CONCELHO

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2016

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
	NORTE	Minho-Lima	Viana do Castelo				
			Ponte de Lima				
			Arcos de Valdevez				
			Caminha				
			Melgaço				
			Monção				
			Paredes de Coura				
			Ponte da Barca				
			Valença				
			Vila Nova de Cerveira				
		Cávado	Braga				
			Barcelos				
			Amares				
			Terras de Bouro				
			Vila Verde				
		Ave	Esposende				
			Vila Nova de Famalicão				
			Trofa				
			Vizela				
			Guimarães				
			Santo Tirso				
			Póvoa de Lanhoso				
		Grande Porto	Vieira do Minho				
			Fafe				
			Póvoa de Varzim				
			Matosinhos				
			Porto				
			Maia				
			Valongo				
			Gondomar				
		Tâmega	Espinho				
			Vila Nova de Gaia				
			Vila do Conde				
			Felgueiras				
			Penafiel				
			Lousada				
			Paços de Ferreira				
			Amarante				
			Marco de Canaveses				
			Castelo de Paiva				
			Baião				
			Mondim de Basto				
			Cabeceiras de Basto				
			Celorico de Basto				
		Entre Douro e Vouga	Ribeira de Pena				
			Cinfães				
			Resende				
			Paredes				
			São João da Madeira				
		Douro	Santa Maria da Feira				
			Oliveira de Azeméis				
			Arouca				
			Vale de Cambra				
			Vila Real				
			Armamar				
			Lamego				
			Alijó				
			Mesão Frio				
			Sabrosa				
			Santa Marta de Penaguião				
			São João da Pesqueira				
			Carrazeda de Ansiães				
			Freixo de Espada à Cinta				
			Sernancelhe				
			Tabuaço				
			Tarouca				
		Alto Trás-os-Montes	Torre de Moncorvo				
			Vila Flor				
			Vila Nova de Foz Côa				
			Moimenta da Beira				
			Penedono				
			Peso da Régua				
			Chaves				
			Valpaços				
			Macedo de Cavaleiros				
			Miranda do Douro				
			Mirandela				
			Mogadouro				
			Vila Pouca de Aguiar				
			Montalegre				
			Vimioso				
			Vinhais				
			Alfândega da Fé				
			Bragança				
			Murça				
			Boticas				

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2016

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
CONTINENTE	CENTRO	Baixo Vouga	Aveiro				
			Ílhavo				
			Ovar				
			Mealhada				
			Águeda				
			Anadia				
			Oliveira do Bairro				
			Vagos				
			Sever do Vouga				
			Murtosa				
			Albergaria-a-Velha				
			Estarreja				
		Baixo Mondego	Coimbra				
			Condeixa-a-Nova				
			Cantanhede				
			Mira				
			Soure				
			Montemor-o-Velho				
			Penacova				
		Pinhal Litoral	Figueira da Foz				
			Leiria				
			Marinha Grande				
			Batalha				
			Porto de Mós				
		Pinhal-Interior-Norte	Pombal				
			Oliveira do Hospital				
			Alvaiázere				
			Castanheira de Pêra				
			Figueiró dos Vinhos				
			Tábua				
			Vila Nova de Poiares				
			Pedrogão Grande				
			Penela				
			Arganil				
			Góis				
			Pampilhosa da Serra				
			Lousã				
		Pinhal-Interior-Sul	Miranda do Corvo				
			Ansião				
			Oleiros				
			Proença-a-Nova				
			Sertã				
		Dão-Lafões	Vila de rei				
			Mação				
			Nelas				
			Viseu				
			Mangualde				
			Carregal do Sal				
			Castro Daire				
			Mortágua				
			Oliveira de Frades				
			Penalva do Castelo				
			Aguiar da Beira				
			Santa Comba Dão				
			São Pedro do Sul				
			Satão				
		Serra da Estrela	Tondela				
			Vila Nova de Paiva				
			Vouzela				
		Beira-Interior-Norte	Seia				
			Fornos de Algodres				
			Gouveia				
		Beira-Interior-Sul	Guarda				
			Almeida				
			Celorico da Beira				
			Figueira de Castelo Rodrigo				
			Manteigas				
			Pinhel				
			Sabugal				
		Cova da Beira	Trancoso				
			Meda				
			Castelo Branco				
			Idanha-a-Nova				
		Oeste	Vila Velha de Rodão				
			Penamacor				
			Fundão				
			Belmonte				
			Covilhã				
			Caldas da Rainha				
			Alcobaça				
			Cadaval				
			Óbidos				
			Bombarral				
			Nazaré				
			Peniche				
			Torres Vedras				
		Médio Tejo	Lourinhã				
			Arruda dos Vinhos				
			Sobral de Monte Agraço				
			Alenquer				
			Entroncamento				
			Vila Nova da Barquinha				
			Ferreira do Zêzere				
			Constância				
			Torres Novas				
			Tomar				
			Abrantes				
			Alcanena				
			Sardoal				
			Ourém				

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2016

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
	LISBOA	Grande Lisboa	Lisboa				
			Oeiras				
			Amadora				
			Cascais				
			Loures				
			Sintra				
			Odivelas				
			Vila Franca de Xira				
			Mafra				
		Península de Setúbal	Almada				
			Setúbal				
			Seixal				
			Barreiro				
			Moita				
			Montijo				
			Palmela				
			Alcochete				
			Sesimbra				
	ALENTEJO	Lezíria do Tejo	Santarém				
			Almeirim				
			Golegã				
			Rio Maior				
			Azambuja				
			Cartaxo				
			Chamusca				
			Coruche				
			Alpiarça				
			Salvaterra de Magos				
			Benavente				
		Alentejo Litoral	Sines				
			Grândola				
			Odemira				
			Alcácer do Sal				
			Santiago do Cacém				
		Alto Alentejo	Castelo de Vide				
			Nisa				
			Arronches				
			Campo Maior				
			Crato				
			Elvas				
			Avis				
			Fronteira				
			Alter do Chão				
			Monforte				
			Mora				
			Ponte de Sôr				
			Portalegre				
			Marvão				
			Gavião				
		Alentejo Central	Évora				
			Montemor-o-Novo				
			Borba				
			Estremoz				
			Arraiolos				
			Redondo				
			Reguengos de Monsaraz				
			Mourão				
			Sousel				
			Vendas Novas				
			Viana do Alentejo				
			Alandroal				
			Vila Viçosa				
			Portel				
		Baixo Alentejo	Beja				
			Vidigueira				
			Castro Verde				
			Barrancos				
			Serpa				
			Aljustrel				
			Ourique				
			Cuba				
			Mértola				
			Alvito				
			Almodôvar				
			Moura				
			Ferreira do Alentejo				

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2016

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
	ALGARVE	Algarve	Faro				
			Loulé				
			Olhão				
			Portimão				
			Lagoa				
			Tavira				
			Albufeira				
			São Brás de Alportel				
			Vila Real de Santo António				
			Monchique				
			Lagos				
			Aljezur				
			Castro Marim				
			Alcoutim				
			Vila do Bispo				
			Silves				
AÇORES	RAA	Região Autónoma dos Açores	Ponta Delgada				
			Angra do Heroísmo				
			Horta				
			Lagoa				
			Vila Franca do Campo				
			Ribeira Grande				
			Praia da Vitória				
			Calheta				
			Povoação				
			Santa Cruz da Graciosa				
			Lajes das Flores				
			Santa Cruz das Flores				
			Nordeste				
			Lajes do Pico				
			Velas				
			Madalena				
			São Roque do Pico				
			Vila do Porto				
MADEIRA	RAM	Região Autónoma da Madeira	Corvo				
			Funchal				
			Santa Cruz				
			Câmara de Lobos				
			Machico				
			Porto Santo				
			Ribeira Brava				
			Ponta do Sol				
			Santana				
			Calheta				
			São Vicente				
Total			Porto Moniz				

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 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 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 tr pontos terminais com um elevado nível de qualidade de serviço e que sejam distinguíveis dos acessos disponibilizados no mercado de grande consumo: - sem contenção e débito simétrico; - com contenção (até 1:20) e débito simétrico ou assimétrico; - sem contenção e débito assimétrico.
4	Receitas	Não devem ser contabilizadas receitas anteriormente reportadas no questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas. 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 di Devem ser incluídas as receitas intra-grupo. 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 utiliz 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 con que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços podem ser utilizados para desenvolver a sua re 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 tri 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 totalida 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 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 devidan
10	Volume de Receitas associado aos números não geográficos	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Não devem ser deduzidos eventuais descontos. Não devem ser deduzidos os pagamentos efetuados a outras entidades, decorrentes nomeadamente de custos de interligação e custos com conteúdos ou paga utilizam o número. 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. Incluir as receitas líquidas geradas. Devem ser deduzidos eventuais descontos, pagamentos aos clientes que utilizam o número e o IVA. Não devem ser deduzido 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 corre 95 dos melhores casos de cada um dos indicadores solicitados. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os process 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. Rescis 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 as: 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 cursad referência nos seus circuitos internacionais, independentemente do tipo de suporte/tecnologia utilizado. 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 se 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 referência, independentemente do tipo suporte/tecnologia utilizado. A unidade de reporte é Mbps. Deve ser excluída a capacidade de reserva.
18	Nº 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, d SIM/USIM(***) (Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module) em condições de utilizar serviços de banda larga (****) através do standard I estabeleceram sessões PDP (Packet Data Protocol) para acesso à Internet (APN Internet - Internet Access Point Name) em banda larga através do standard LTE, registaram tráfego neste período. (*) 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 serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenham utilizado, (i.e. que estão "vivos" no sistema de registo na rede). (**) A informação enviada descreverá, assim, a variável em causa no final do período. (***) 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 Circu vulgarmente chamado SIM ou no UICC (Universal Integrated Circuit Card). Este último poderá suportar a aplicação USIM para o UMTS como adicionalmente a a 2G. (****) Considera-se banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps.
19	Nº 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 obrigam a uma subscrição adicional. Exclui ofertas em pacote (voz e acesso a serviços de dados) com um único preço. Consideram-se utilizadores com plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, os utilizadores que têm um tarifário específico para acesso larga, i.e., têm que pagar, separadamente, um valor adicional pelo acesso à Internet.
20	Nº 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 assista 30 dias. No caso do UMTS/HSPA, upgrades e evoluções, trata-se do número de estações móveis/equipamentos de utilizador que efetivamente recorreram a equipamen 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, 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 . 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, Ttethernet, 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 líquidos de efeitos de pagamento de taxas, como por exemplo as receitas para números especiais com origem móvel, Receitas de Teledifusão, receitas de aluguer de capacidade de comunicações eletrónicas do Serviço móvel marítimo, etc. Especifique (inserir tantas linhas quanto as necessárias).
24	Número de Acessos do STF	Desagregação dos Acessos Diretos ao Serviço Telefónico em local Fixo (STF), não equivalentes, contabilizados no indicador 1.1.2 dos indicadores estatísticos trimestrais de comunicações Eletrónicas em Local Fixo e VOIP Nómada, em dezembro de 2014 ("Número de acessos ao serviço telefónico em local fixo"). Deverão ser contabilizados os acessos no Concelho correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
25	Número de Acessos de clientes Residenciais	Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.
26	Número de Acessos de clientes Não Residenciais	Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.
27	Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo	Desagregação dos Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga (SAI), contabilizados no indicador 1.2 dos indicadores estatísticos trimestrais dos serviços de comunicações Eletrónicas em Local Fixo e VOIP Nómada, em dezembro de 2014 ("Número de Acessos Retalhistas à internet em banda larga, por tipo de tecnologia de acesso"). Deverão ser contabilizados os acessos no Concelho correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.

XI. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS				
N.º de indicador	Indicador	Unidade	2016	Notas
I.1	Número de Solicitações	-		
I.1.1	(das quais) Reclamações	1 Reclamação		
I.1.1.1	Por assunto			
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	1 Reclamação		
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	1 Reclamação		
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	1 Reclamação		
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	1 Reclamação		
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	1 Reclamação		
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.13	Outros assuntos	1 Reclamação		
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	1 Reclamação		
I.1.1.2	Por Canal de Contacto			
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		
I.1.2.1	Por assunto			
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			
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				
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	-		
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 Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	-		
II.2.1	Nas Lojas	1 posto de atend.		
II.2.2	Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	1 posto de atend.		
II.2.3	Nos Pontos móveis de atendimento	1 posto de atend.		
II.2.4	Em outros	1 posto de atend.		
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	-		
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		

XI. 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	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>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.</p> <p>Entende-se que:</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.1.1	Por assunto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação.</p> <p>Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.</p> <p>O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	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	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	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	Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva.
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	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	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	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	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	Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados.
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	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	Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	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	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	Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado.
I.1.1.2	Por Canal de Contacto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.</p> <p>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.</p>
I.1.1.2.1	Lojas físicas	
I.1.1.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (Call Centers)	
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.1.2.5	Outros	
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	<p>Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras).</p> <p>Entende-se que:</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>(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.</p> <p>O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.2.1	Por assunto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem.</p> <p>Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.</p> <p>O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.2.1.1	Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	
I.1.2.1.2	Outros assuntos	
I.1.2.2	Por Canal de Contacto	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.</p> <p>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.</p>
I.1.2.2.1	Lojas físicas	
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (Call centers)	
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.2.2.5	Outros	
II CANAIS DE CONTACTO		<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.</p>
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente 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 poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>
II.1.1	Número de Lojas físicas	
II.1.2	Número de Call Centers	
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	
II.2	Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente 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 poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>
II.2.1	Nas Lojas	
II.2.2	Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	
II.2.3	Nos Pontos móveis de atendimento	
II.2.4	Em outros	
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>Pretende-se que o prestador apresente 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 (p.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.).</p>
II.3.1	Lojas	
II.3.2	Call Centers	
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	
II.3.4	Outros	
III. NÚMERO DE CLIENTES		
III.1	Número médio de clientes do prestador	<p>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 deverá ser contabilizado apenas uma vez).</p> <p>Deverá ser apresentada a média mensal do número de clientes no ano indicado. Para o cálculo da média mensal poderá ser considerado o número de clientes no final de cada mês.</p> <p>Caso seja utilizado um método de cálculo diferente, deverá o mesmo ser indicado em nota.</p>