

# **PACOTES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

**1º TRIMESTRE DE 2016**

## Índice

SUMÁRIO.....	3
1. Prestadores dos serviços em pacote <sup>1</sup> .....	4
2. Penetração e número de subscritores de serviços em pacote .....	5
3. Receitas dos serviços em pacote e fatura média das famílias .....	8
4. Estrutura da oferta e mudança de prestador.....	10

## Índice de gráficos

Gráfico 1 – Evolução do número de subscritores de pacote de serviços e intervalo de previsão .....	6
Gráfico 2 – Distribuição dos clientes de pacotes <i>multiple play</i> pelo tipo de pacote .....	7
Gráfico 3 – Distribuição dos lares com pacotes de serviços pela antiguidade do atual pacote de serviços .....	8
Gráfico 4 – Fatura média mensal dos clientes residenciais com as ofertas em <i>multiple play</i> .....	10
Gráfico 5 – Intenção de mudança de prestador do serviço em pacote nos próximos 3 meses pelos clientes residenciais.....	15

## Índice de tabelas

Tabela 1 - Entidades que reportaram informação estatística sobre pacotes de serviços – 1T16.....	4
Tabela 2 – Número de prestadores que reportaram informação estatística por tipo de oferta .....	5
Tabela 3 – Número de subscritores de pacotes de serviços, por tipo .....	7
Tabela 4 - Receita de pacotes de serviços, por tipo .....	9
Tabela 5 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços, por tipo .....	9
Tabela 6 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	11
Tabela 7 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T16.....	12
Tabela 8 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	13
Tabela 9 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T16.....	14

## SUMÁRIO

- No final do 1º trimestre de 2016 (1T16), 80,9 em cada 100 famílias dispunham de um pacote de serviços. O número de subscritores destas ofertas atingiu 3,3 milhões (+1,7 por cento do que no trimestre anterior e +8,3 por cento face ao trimestre homólogo)<sup>1</sup>. O crescimento verificado foi inferior ao dos períodos anteriores.
- A percentagem de lares que subscreveram pacotes há menos de um ano (21,6 por cento) encontra-se em queda (-3,6 pontos percentuais do que no trimestre anterior e -10 pontos percentuais do que no trimestre homólogo).
- As modalidades mais populares no 1T16 eram STF+BLF+TVS, com 1,3 milhões de subscritores (40,8 por cento do total) e a oferta 5P (BLF+STF+TVS+STM+BLM), também com 1,3 milhões de subscritores (38,7 por cento).
- O crescimento do número de subscritores de serviços em pacote resultou do aumento dos pacotes 5P (+30 mil subscritores ou +2,4 por cento) e dos pacotes *triple play* ou 3P (+24 mil subscritores ou +1,8 por cento).
- As receitas dos serviços em pacote atingiram cerca de 415 milhões de euros. A receita média mensal por subscritor foi de 42,28 euros (+5,4 por cento face ao 1T15).

No 1T16 a fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 53,05 euros incluindo IVA (+2,5 por cento relativamente ao trimestre anterior e +1,7 por cento face ao mesmo período do ano anterior).

- Em termos de número de subscritores, a MEO era o prestador com maior quota de serviços em pacote (40,4 por cento no 1T16), seguindo-se o Grupo NOS (39,7 por cento), e a Vodafone (14,5 por cento). A Vodafone foi o prestador que mais aumentou a sua quota de subscritores no 1T16. O Grupo NOS liderava nas modalidades 2P (*double play*), 3P e 4P (*quadruple play*) enquanto a MEO liderava na modalidade 5P.

Em termos de receitas, a MEO tinha uma quota de 43,6 por cento, seguindo-se o Grupo NOS (39,4 por cento).

- Entre os clientes que não manifestaram intenção de mudar de prestador (65 por cento), cerca de um terço indicou o período de fidelização como motivo.

---

<sup>1</sup> Neste relatório não se consideram pacotes que incluam apenas serviços móveis.

## 1. Prestadores dos serviços em pacote<sup>1</sup>

No 1º trimestre de 2016 (1T16), 11 entidades reportaram informação estatística sobre ofertas em pacote de serviços de comunicações eletrónicas<sup>2</sup>.

**Tabela 1 - Entidades que reportaram informação estatística sobre pacotes de serviços – 1T16**

Designação
CABOVISÃO – Televisão por Cabo, S.A. <sup>3</sup>
COLT Technology Services, Unipessoal, Lda.
CYCLOP NET – Informática e Telecomunicações, Lda.
IPTV TELECOM – Telecomunicações, Lda.
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. <sup>4</sup>
NOS Açores – Comunicações, S.A. <sup>5</sup>
NOS Madeira – Comunicações, S.A. <sup>5</sup>
NOS – Comunicações, S.A. <sup>5</sup>
ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. <sup>3</sup>
STV – Sociedade de Telecomunicações do Vale do Sousa, S.A.
VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A.

Fonte: ANACOM

<sup>2</sup> Até 2010 consideraram-se pacotes de serviços todas as ofertas comerciais de um único operador que incluem dois ou mais serviços e dispõem de um tarifário integrado e uma fatura única. Entre 2011 e 2013 a definição de pacote passou a ser uma oferta comercial de um único operador que incluía dois ou mais serviços, comercializada como oferta única e com uma única fatura. A partir de 2014, eliminou-se a referência a "único operador" (Deliberação da ANACOM de 27 de março de 2014: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1195117>). Até ao 2T14 os pacotes reportados pelos prestadores não consideravam o *plafond* de tráfego de "Internet no telemóvel" como um serviço adicional. A partir do 2T14, esta situação foi alterada. No entanto, o número de subscritores e as receitas de pacotes de períodos anteriores não foram alterados de acordo com este entendimento.

<sup>3</sup> A Cabovisão e a ONITELECOM foram adquiridas pelo Grupo APAX em 2015: em 2 de junho de 2015, a Altice completou a aquisição de 100 por cento do capital da PT Portugal, SGPS que detém a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., tendo a Comissão Europeia imposto o desinvestimento da Altice na ONI e na Cabovisão; em 15 de setembro de 2015, a Altice anunciou que acordou com o fundo de investimento APAX France a alienação das suas operadoras portuguesas, ONI e Cabovisão (a transação terá de ser sujeita às aprovações da Comissão Europeia e das Autoridades portuguesas); a 12 de outubro de 2015, a Autoridade de Concorrência foi notificada da aquisição do controlo exclusivo das sociedades Cabovisão-Televisão por Cabo, Winreason e Oni SGPS pela Cabolink, sociedade controlada pela Apax Partners Midmarket SA e pela Apax France; a 11 de novembro de 2015, a ERC deliberou que não se opunha à operação de concentração; a 27 de novembro de 2015, a Autoridade da Concorrência deliberou também a não oposição à mesma operação; a 21 de dezembro de 2015, foi noticiado que a Comissão Europeia aprovou a Apax como compradora adequada para a Cabovisão e a Oni; a 20 de janeiro de 2016, a Altice anunciou a conclusão da alienação da ONI e da Cabovisão ao fundo de investimento Apax France.

<sup>4</sup> A 29 de dezembro de 2014 ocorreu a fusão por incorporação da sociedade MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na sociedade PT Comunicações, S.A., e verificou-se a alteração da denominação social desta para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; em 2 de junho de 2015, a Altice completou a aquisição de 100 por cento do capital da PT Portugal, SGPS que detém a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., tendo a Comissão Europeia imposto o desinvestimento da Altice na ONI e na Cabovisão.

<sup>5</sup> A 16 de maio de 2014, a sociedade ZON TV Cabo Portugal, S.A. foi incorporada, por fusão, na sociedade Optimus – Comunicações, S.A. (sociedade incorporante). Também nesta data a Optimus – Comunicações, S.A. alterou a sua designação para NOS Comunicações, S.A. A 24 de junho de 2014, a ZON TV Cabo Madeirense alterou a sua designação para NOS Madeira – Comunicações, S.A. e a ZON TV Cabo Açoreana alterou a sua designação para NOS Açores – Comunicações, S.A., constituindo o Grupo NOS.

Destes, sete ofereciam pacotes com três serviços (*triple play* ou 3P), e cinco ofereciam pacotes com quatro ou mais serviços (*quadruple/quintuple play* ou 4P/5P).

**Tabela 2 – Número de prestadores que reportaram informação estatística por tipo de oferta**

	1T15	4T15	1T16
<b>Multiple play</b>	12	12	11
pacotes <i>double play</i>	12	12	11
dos quais: STF+BLF	8	8	8
dos quais: STF+TVS	8	8	7
pacotes <i>triple play</i>	8	8	7
dos quais: STF+BLF+TVS	8	8	7
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	5	5	5
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	4	4	4

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

**Nota:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet/PC* e a designada “Internet no telemóvel”).

## 2. Penetração e número de subscritores de serviços em pacote

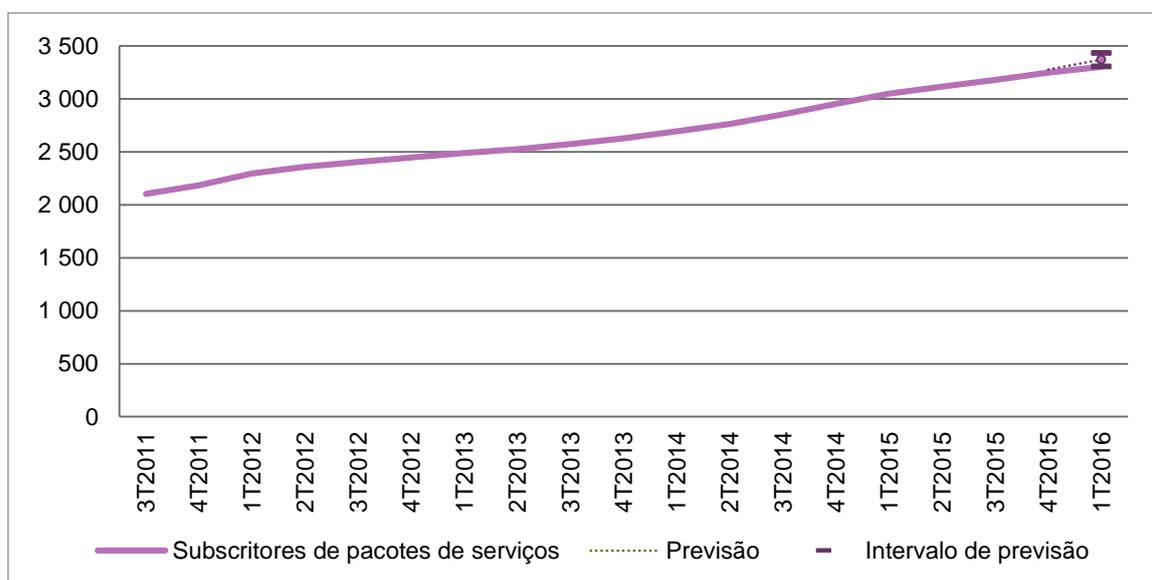
A penetração dos pacotes de serviços atingiu cerca de 80,9 por 100 famílias clássicas no 1T16 (+1,3 pontos percentuais face ao trimestre anterior e +5,8 pontos percentuais face ao trimestre homólogo).

Estima-se que 33,7 por cento das famílias clássicas dispunham de um pacote de serviços 3P e 35,2 por cento dispunham de um pacote de serviços 4P/5P.

O número de subscritores das ofertas em pacote atingiu 3,3 milhões no 1T16, +1,7 por cento (+54 mil) face ao trimestre anterior e +8,3 por cento (+253 mil) face ao trimestre homólogo.

A evolução do número de subscritores de serviços em pacote no 1T16 encontra-se abaixo do intervalo de previsão resultante da tendência histórica recente. O crescimento verificado em termos absolutos foi o mais reduzido dos últimos dois anos.

**Gráfico 1 – Evolução do número de subscritores de pacote de serviços e intervalo de previsão**



Unidade: milhares de subscritores

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** Intervalo de previsão a um nível de significância de 95 por cento.

**Nota 2:** Recorreu-se a um modelo de regressão com tendência quadrática e com mudança de estrutura a partir do 1.º trimestre de 2013 coincidente com o início da introdução dos serviços móveis nas ofertas em pacote e com a introdução a 5 de março de 2013 da oferta 3P da Vodafone a um preço de mercado mais reduzido:  $(Y = 1979,468 + 126,2191t_{antes2013} - 8,034t_{antes2013}^2 + 434,419D_{pos2013} + 50,815t_{pos2013} + 1,75t_{pos2013}^2)$ . O  $R^2$  ajustado é de 0,997.

O crescimento da penetração resultou do aumento do número dos pacotes 5P (+30 mil subscritores ou +2,4 por cento no 1T16 e 18,6 por cento nos últimos 12 meses), e também do aumento dos pacotes 3P (+24 mil subscritores ou +1,8 por cento no 1T16 e +2,9 por cento nos últimos 12 meses).

**Tabela 3 – Número de subscritores de pacotes de serviços, por tipo**

	1T15	4T15	1T16	Var. trimestral	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	3 049	3 249	3 303	1,7%	8,3%
pacotes <i>double play</i>	552	501	490	-2,2%	-11,2%
dos quais: STF+BLF	146	147	147	0,5%	0,9%
dos quais: STF+TVS	344	310	300	-3,2%	-12,9%
pacotes <i>triple play</i>	1 336	1 350	1 374	1,8%	2,9%
dos quais: STF+BLF+TVS	1 311	1 322	1 347	1,9%	2,7%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	1 161	1 397	1 438	2,9%	23,9%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	1 077	1 247	1 277	2,4%	18,6%

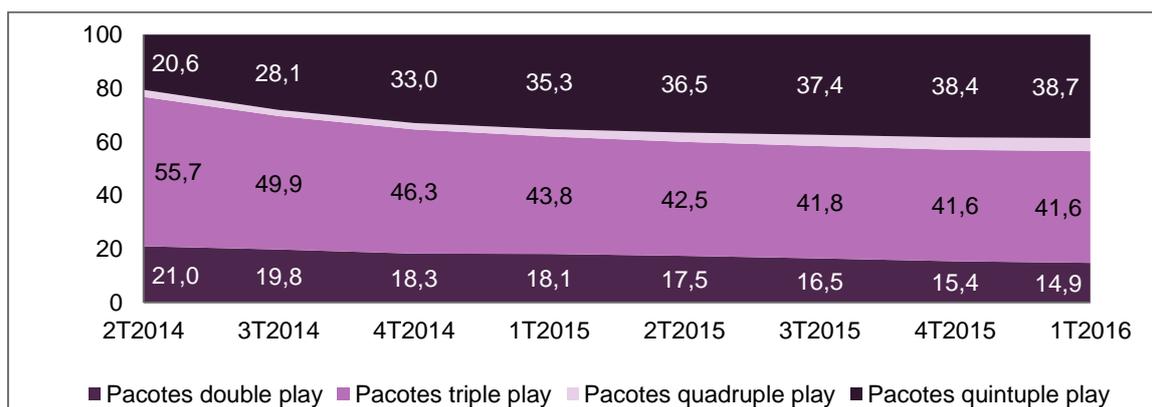
Unidades: milhares de subscritores, %

Fonte: ANACOM

**Nota:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet*/PC e a designada “Internet no telemóvel”).

As modalidades mais populares no 1T16 eram STF+BLF+TVS, com 1,3 milhões de subscritores (40,8 por cento do total), a oferta 5P (BLF+STF+TVS+STM+BLM), também com 1,3 milhões de subscritores (38,7 por cento) e o *double play* (ou 2P) que junta o telefone fixo com a televisão por subscrição com 300 mil subscritores (9,1 por cento).

**Gráfico 2 – Distribuição dos clientes de pacotes *multiple play* pelo tipo de pacote**

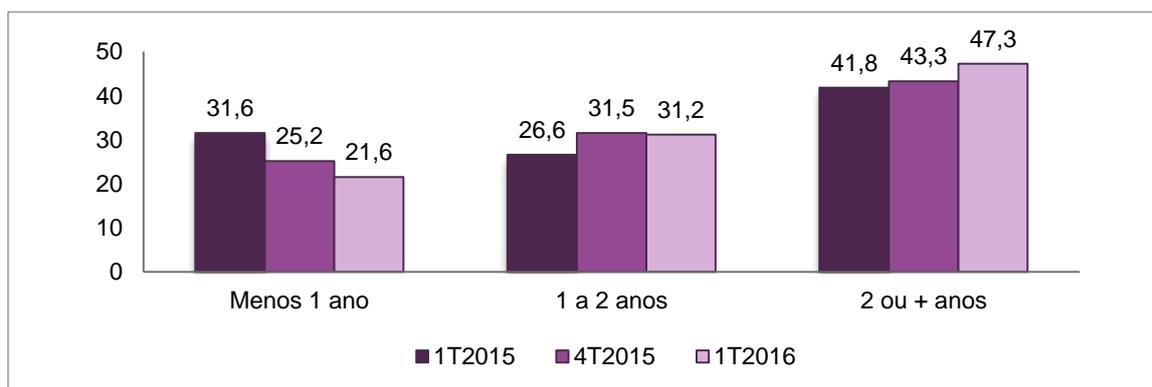


Unidade: %

Fonte: ANACOM

De acordo com a informação do Barómetro de Telecomunicações da Marktest (BTC)<sup>6</sup>, a percentagem de lares que subscreveram pacotes há menos de um ano encontra-se em queda. Cerca de 21,6 por cento dos lares com pacote de serviços dispunha do atual pacote há menos de um ano, -3,6 pontos percentuais do que no trimestre anterior e -10 pontos percentuais do que no trimestre homólogo.

**Gráfico 3 – Distribuição dos lares com pacotes de serviços pela antiguidade do atual pacote de serviços**



Unidade: %

Fonte: ANACOM com base nos microdados do BTC da Marktest

**Nota:** Todas as estimativas são fiáveis<sup>7</sup>. Regista-se uma quebra estatisticamente significativa face ao trimestre anterior (exceto no grupo “1 a 2 anos”) e face ao trimestre homólogo<sup>8</sup>.

### 3. Receitas dos serviços em pacote e fatura média das famílias

As receitas de serviços em pacote no final do primeiro trimestre de 2016 atingiram cerca de 415 milhões de euros (+15 por cento que no mesmo período do ano anterior), sendo que as receitas de ofertas 5P, que representavam 53 por cento do total, foram as que mais cresceram face ao ano anterior (+30,5 por cento) atingindo 220 milhões de euros.

<sup>6</sup> O Barómetro de Telecomunicações é um estudo regular da Marktest para o sector das Telecomunicações. O universo do Barómetro de Telecomunicações - Rede Fixa é composto pelos lares de Portugal Continental e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Mensalmente é recolhida uma amostra proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo.

<sup>7</sup> Recorre-se ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador «proporção» de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10% e inferior a 25%; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25%. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão da amostra, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por exemplo, para uma amostra de dimensão fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).

<sup>8</sup> Através do teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

**Tabela 4 - Receita de pacotes de serviços, por tipo**

	janeiro – março 2015	janeiro – março 2016	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	361 199	415 469	15,0%
pacotes <i>double play</i>	39 210	35 928	-8,4%
dos quais: STF+BLF	9 439	10 810	14,5%
dos quais: STF+TVS	25 719	21 990	-14,5%
pacotes <i>triple play</i>	142 455	135 863	-4,6%
dos quais: STF+BLF+TVS	138 635	130 866	-5,6%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	179 534	243 678	35,7%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	168 895	220 373	30,5%

Unidades: milhares de euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

**Nota:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet*/PC e a designada “Internet no telemóvel”).

A receita média mensal por subscritor dos serviços em pacote atingiu 42,28 euros (+5,4 por cento face ao período homólogo).

**Tabela 5 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços, por tipo**

	janeiro – março 2015	janeiro – março 2016	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	40,13	42,28	5,4%
pacotes <i>double play</i>	23,93	24,15	0,9%
dos quais: STF+BLF	21,78	24,52	12,6%
dos quais: STF+TVS	24,83	24,05	-3,2%
pacotes <i>triple</i>	35,15	33,24	-5,4%
dos quais: STF+BLF+TVS	35,00	32,69	-6,6%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	54,24	57,31	5,7%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	54,90	58,19	6,0%

Unidade: euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** O cálculo da receita média mensal recorreu ao número médio de subscritores no respetivo período.

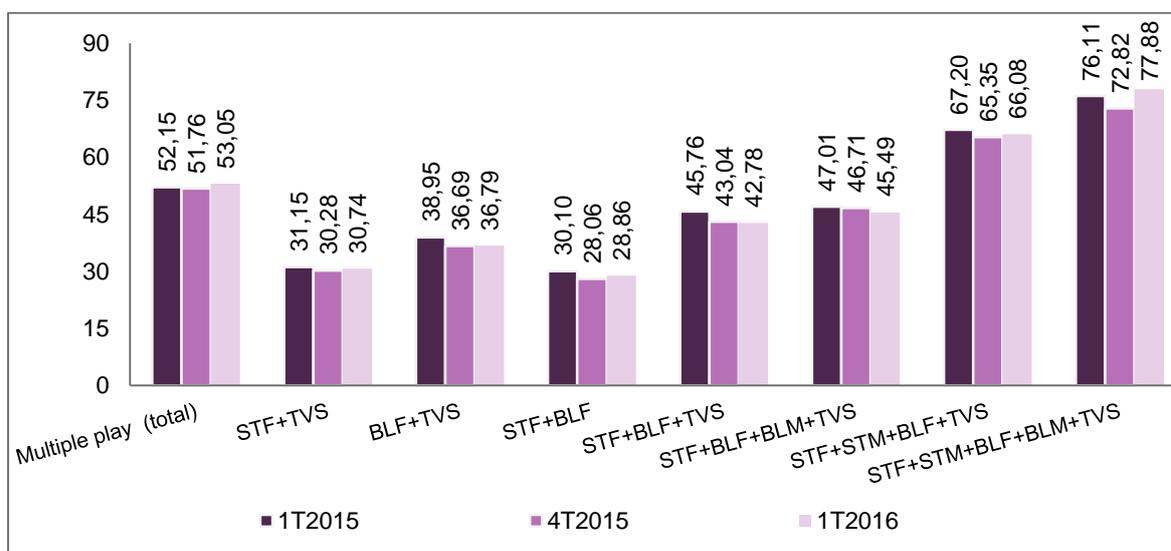
**Nota 2:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet*/PC e a designada “Internet no telemóvel”).

**Nota 3:** As receitas da componente móvel dos pacotes não incluem as receitas móveis adicionais como tráfego adicional não incluído na mensalidade ou Add-On's, as quais são reportadas nas receitas dos Serviços Móveis.

## Fatura média mensal dos agregados familiares

Segundo o Barómetro de Telecomunicações (BTC) da Marktest<sup>6</sup>, no 1º trimestre de 2016 a fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 53,05 euros, incluindo IVA. A fatura média aumentou 2,5 por cento relativamente ao trimestre anterior e 1,7 por cento face ao mesmo período do ano anterior.

Gráfico 4 – Fatura média mensal dos clientes residenciais com as ofertas em *multiple play*



Unidade: euros (com IVA)

Fonte: ANACOM com base nos microdados do BTC da Marktest, 1T2015, 4T2015 e 1T2016

**Base:** Total de lares com ofertas em pacote *multiple play* (não tem em conta as não respostas)

**Nota 1:** As margens de erro relativas das médias são inferiores a 7 por cento

**Nota 2:** Categoria "*multiple play* (total)" refere-se à fatura média mensal dos clientes residenciais com serviços em pacote, incluindo outras modalidades não listadas no gráfico com menor expressão amostral.

**Nota 3:** No BTC da Marktest a BLM no pacote não considera o acesso móvel à Internet através do telemóvel.

**Nota 4:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet/PC*).

## 4. Estrutura da oferta e mudança de prestador

No 1T16, e em termos de número de subscritores, a MEO<sup>4</sup> era o principal prestador de serviços em pacote com uma quota de 40,4 por cento, seguindo-se o Grupo NOS (39,7 por cento), a Vodafone (14,5 por cento) e o Grupo Apax<sup>3</sup> (5,4 por cento).

Face ao 4T15, a Vodafone foi o prestador que mais aumentou a sua quota de subscritores de pacote de serviços (+0,6 pontos percentuais).

**Tabela 6 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote *multiple play***

	1T15	4T15	1T16	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
<b>Grupo Altice</b>	6,8	41,1	40,4	-0,7	33,6
MEO <sup>4</sup>	:	41,1	40,4	-0,7	
Cabovisão	6,8	:	:		
Onitelecom	0,0	:	:		
<b>Grupo NOS</b>	38,5	39,4	39,7	0,4	1,2
NOS Comunicações	35,9	36,8	37,2	0,4	1,3
NOS Madeira	1,7	1,7	1,7	0,0	0,0
NOS Açores	0,9	0,8	0,8	0,0	-0,1
<b>Vodafone</b>	11,5	13,8	14,5	0,6	3,0
<b>Grupo Apax<sup>3</sup></b>	:	5,6	5,4	-0,3	
Cabovisão	:	5,6	5,4	-0,3	
Onitelecom	:	0,0	0,0	0,0	
<b>PT Comunicações / MEO<sup>4</sup></b>	43,1	:	:		
<b>Outros prestadores</b>	0,1	0,1	0,0	0,0	0,0

Unidade: %, p.p

Fonte: ANACOM

**Nota:** Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

De acordo com a informação disponível, o Grupo NOS liderava nas modalidades 2P, 3P e 4P (41, 37,6 e 88,9 por cento, respetivamente), enquanto a MEO liderava na modalidade 5P (57,4 por cento).

No 1T16 foi a Vodafone que mais aumentou a sua quota nos pacotes 2P, 3P e 5P (+1,1, +1 e +0,2 pontos percentuais, respetivamente). A NOS foi o prestador que mais aumentou a sua quota nos pacotes 4P (+1,7 pontos percentuais).

**Tabela 7 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T16**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>	<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
<b>MEO<sup>4</sup></b>	40,4	32,4	31,3	7,2	57,4
<b>Grupo NOS</b>	39,7	41,0	37,6	88,9	35,3
NOS Comunicações	37,2	38,7	34,6	70,6	35,2
NOS Madeira	1,7	1,6	1,9	13,8	0,1
NOS Açores	0,8	0,7	1,2	4,5	:
<b>Vodafone</b>	14,5	15,2	22,2	3,9	7,2
<b>Grupo Apax<sup>3</sup></b>	5,4	11,2	8,9	:	:
Cabovisão	5,4	11,2	8,9	:	:
Onitecom	0,0	0,0	:	:	:
<b>Outros prestadores</b>	0,0	0,2	0,0	:	:

Unidade: %

Fonte: ANACOM

**Nota 1:** Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

**Nota 2:** A classificação das ofertas em *triple play*, *quadruple play* e *quintuple play* não é necessariamente idêntica à utilizada pelos prestadores visto que a ANACOM considera a designada “Internet no telemóvel” como um serviço autónomo.

Em termos de receitas, no 1T16, a MEO<sup>4</sup> era o principal prestador de serviços em pacote, com uma quota de cerca de 43,6 por cento, seguindo-se o Grupo NOS (39,4 por cento), a Vodafone (12,4 por cento) e o Grupo Apax<sup>3</sup> (4,5 por cento).

**Tabela 8 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote *multiple play***

	1T15	4T15	1T16	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
<b>Grupo Altice</b>	6,3	44,7	43,6	-1,1	37,4
MEO <sup>4</sup>	:	44,7	43,6	-1,1	:
Cabovisão	6,3	:	:	:	:
Onitelecom	0,0	:	:	:	:
<b>Grupo NOS</b>	37,2	38,4	39,4	1,1	2,2
NOS Comunicações	35,3	36,1	37,2	1,1	2,0
NOS Madeira	1,1	1,5	1,5	0,0	0,4
NOS Açores	0,8	0,8	0,7	-0,1	-0,1
<b>Vodafone</b>	9,9	11,3	12,4	1,1	2,6
<b>Grupo Apax<sup>3</sup></b>	:	5,6	4,5	-1,1	:
Cabovisão	:	5,6	4,5	-1,1	:
Onitelecom	:	0,0	0,0	0,0	:
<b>PT Comunicações / MEO<sup>4</sup></b>	46,6	:	:	:	:
<b>Outros prestadores</b>	0,1	0,1	0,0	-0,1	-0,1

Unidade: %, p.p

Fonte: ANACOM

**Nota:** Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

Por modalidade de pacote, o Grupo NOS tinha a maior quota de receitas nos pacotes 2P, 3P e 4P (33,5, 38,6 e 86,9 por cento, respetivamente) enquanto a MEO liderava nas receitas na modalidade 5P (54,6 por cento).

**Tabela 9 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T16**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>	<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
<b>MEO<sup>4</sup></b>	43,6	32,6	34,9	7,5	54,6
<b>Grupo NOS</b>	39,4	33,5	38,6	86,9	35,9
NOS Comunicações	37,2	31,6	35,6	68,5	35,8
NOS Madeira	1,5	1,1	1,5	15,5	0,0
NOS Açores	0,7	0,8	1,5	2,9	:
<b>Vodafone</b>	12,4	17,5	17,0	5,6	9,5
<b>Grupo Apax<sup>3</sup></b>	4,5	16,0	9,4	:	:
Cabovisão	4,5	16,0	9,4	:	:
Onitelecom	0,0	0,0	:	:	:
<b>Outros prestadores</b>	0,0	0,3	0,0	:	:

Unidade: %

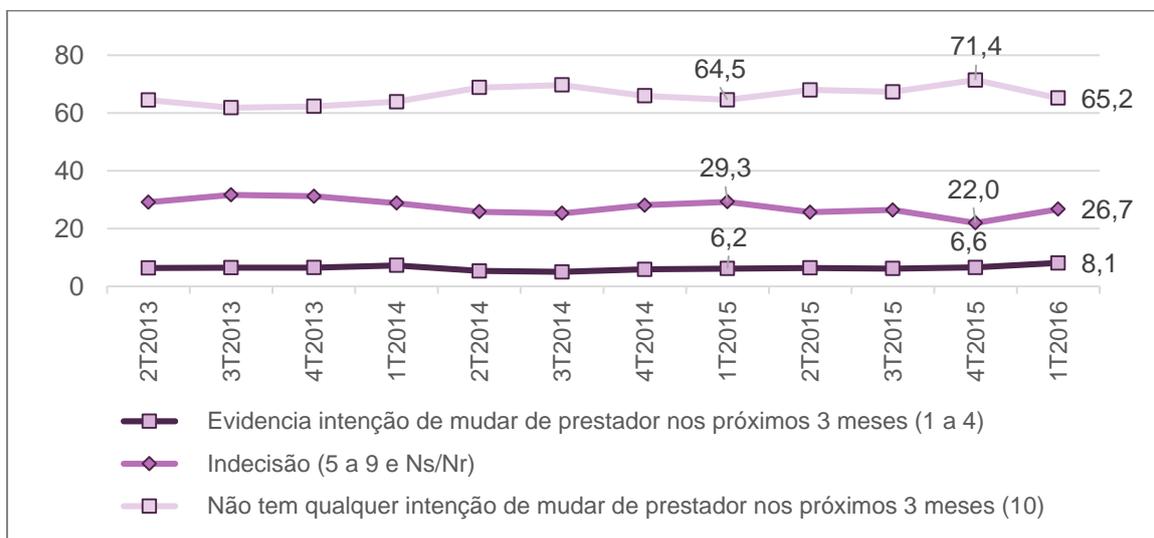
Fonte: ANACOM

**Nota:** Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

### **Mudança de prestador**

Durante o 1T16, e de acordo com o BTC da Markttest<sup>6</sup>, registou-se um aumento significativo<sup>8</sup> dos clientes de serviços em pacote que manifestaram intenção de mudar de prestador nos próximos 3 meses, atingindo os 8,1 por cento (+1,5 pontos percentuais do que no trimestre anterior e +1,9 pontos percentuais do que no período homólogo).

**Gráfico 5 – Intenção de mudança de prestador do serviço em pacote nos próximos 3 meses pelos clientes residenciais**



Unidade: %

Fonte: ANACOM com base nos microdados do BTC da Marktest, 2T2013 a 1T2016

**Nota 1:** A escala de resposta original é: 1 "Vai mudar de certeza", ..., 10 "Não vai mudar de certeza"

**Nota 2:** Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (\*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável<sup>7</sup>

Acresce ainda que um em cada três dos lares que não têm intenção de mudar de prestador nos próximos 3 meses referiu que tal facto se deve ao período de fidelização.