

A BANDA LARGA MÓVEL EM PORTUGAL

FORMAS DE ACESSO, TIPOS DE UTILIZAÇÃO E

DIFERENÇAS FACE À BANDA LARGA FIXA

ICP-ANACOM
FEVEREIRO DE 2012

ÍNDICE

ÍNDICE DE TABELAS	3
ÍNDICE DE FIGURAS	4
1. SUMÁRIO EXECUTIVO	5
2. INTRODUÇÃO	9
3. METODOLOGIA	14
4. OS UTILIZADORES DE INTERNET, POR TIPO DE ACESSO	17
5. A UTILIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL	20
5.1. TIPO DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET	20
5.2. PRESTADORES DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS DOS ACESSOS E FORMAS DE PAGAMENTO	35
5.3. SATISFAÇÃO QUANTO AOS ACESSOS UTILIZADOS	40
5.4. INTENÇÃO DE DESISTIR DO ACESSO À INTERNET E POTENCIAL SUBSTITUIÇÃO DO MESMO	44
5.5. NÃO ADESÃO, NO PRESENTE, A OUTROS MEIOS DE ACESSO À INTERNET E UTILIZAÇÃO, NO PASSADO, DESSES OUTROS MEIOS	47
6. OPINIÃO DOS INQUIRIDOS: ACESSO FIXO E <i>PEN</i> USB	51
6.1. OPINIÃO COMPARATIVA: ACESSO FIXO E <i>PEN</i> USB	51
6.2. POSSIBILIDADE DE ADESÃO EXCLUSIVA À INTERNET MÓVEL	52
7. CONCLUSÕES	54
REFERÊNCIAS	56
LISTA DE ACRÓNIMOS	57

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 – Longevidade de utilização (anos), por meio de acesso à internet.....	21
Tabela 2 – Distribuição dos inquiridos, por meio de acesso e longevidade de utilização do mesmo.....	21
Tabela 3 – Distribuição dos inquiridos com <i>pen</i> USB, por local de utilização da mesma.	22
Tabela 4 – Distribuição dos inquiridos, por meio de acesso à internet e frequência de acesso.	24
Tabela 5 – Proporção de inquiridos com frequência diária de acesso à internet, por meio de acesso e existência de acessos alternativos.....	26
Tabela 6 – Rede de destino das chamadas realizadas pela internet, por meio de acesso.	34
Tabela 7 – Distribuição dos inquiridos por agente que paga o acesso à internet e meio de acesso.	38
Tabela 8 – Estatísticas descritivas sobre o preço observado pago pelo acesso à internet (em euros), por meio de acesso.....	39
Tabela 9 – Proporção de inquiridos que pensa desistir do seu acesso à internet, por meio de acesso.	44
Tabela 10 – Proporção de inquiridos pouco ou nada satisfeitos com o serviço em geral, por meio de acesso e potencial intenção de desistência do mesmo.....	45
Tabela 11 – Motivos para ponderar desistir da internet nos próximos doze meses, por meio de acesso.....	46
Tabela 12 – Proporção de inquiridos que pensa trocar de acesso à internet, por meio de acesso.	46
Tabela 13 – Proporção de inquiridos que tiveram outro meio de acesso à internet no passado.	48
Tabela 14 – Distribuição dos inquiridos por resposta atribuída à questão “Consideraria a hipótese de ter apenas internet móvel?”, por meio de acesso à internet.	53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Venda de telemóveis tradicionais e de <i>smartphones</i> , entre o final de 2008 e o terceiro trimestre de 2011.....	9
Figura 2 – Evolução tecnológica das redes de acessos fixos e móveis.....	11
Figura 3 – Evolução do débito descendente médio (em Mbps) dos acessos fixos residenciais e dos acessos móveis (independentemente do meio de acesso) à internet. 12	
Figura 4 – Distribuição dos inquiridos, por tipo de acesso à internet e existência de outros acessos à internet.....	18
Figura 5 – Proporção de inquiridos que acede diariamente à internet, por meio de acesso e tipo de atividade desenvolvida na internet, nos inquiridos com um acesso à internet. ..	29
Figura 6 – Proporção de inquiridos que acede diariamente à internet, por meio de acesso e tipo de atividade desenvolvida na internet.....	30
Figura 7 – Níveis de satisfação dos inquiridos com as características do acesso, por meio de acesso à internet.	41
Figura 8 – Motivos para a não utilização do acesso, por meio de acesso à internet.	48
Figura 9 – Motivos para a desistência do antigo acesso, por meio de acesso à internet. 50	
Figura 10 – Opinião comparativa entre internet fixa e internet por <i>pen</i> USB, no total de utilizadores.....	52

1. SUMÁRIO EXECUTIVO

Verifica-se atualmente uma “revolução móvel” que pode ser descrita por três pilares distintos que se complementam. São estes (1) o crescente desenvolvimento dos equipamentos móveis que permitem aceder à internet em qualquer lugar (como os *smartphones*¹ ou os *tablets*², entre outros); (2) o aumento das ofertas com maiores velocidades associadas à banda larga móvel, disponibilizadas pelos prestadores deste serviço; (3) o número crescente de aplicações associadas aos acessos móveis à internet e; (4) a crescente procura de acesso em qualquer lugar em qualquer momento.

Note-se que, de acordo com IDATE (2011), em Julho de 2011, a penetração da banda larga móvel por habitante em Portugal (36,5 por cada 100 habitantes) era superior à média da União Europeia (UE27) (34,6 por cada 100 habitantes). Esta posição favorável resulta da taxa de subscrição dos acessos por *pen* USB, já que essa penetração era de cerca de 11,1 por cada 100 habitantes, para Portugal, comparativamente com 7,5 por cada 100 habitantes para a UE27.

Importa analisar de que forma é que atualmente os utilizadores de internet móvel valorizam os serviços de banda larga móvel, a fim de melhor monitorizar e regular o desenvolvimento deste mercado. Esta análise compreende também o acesso fixo à internet, nomeadamente em termos do seu impacto na utilização da internet móvel.

Neste contexto, o presente estudo analisa os padrões de utilização da banda larga móvel em Portugal, nomeadamente em termos de frequência de acesso e modos de utilização, bem como dos tipos de atividades desenvolvidas discriminadas por forma de acesso, seja por recurso de *pen* USB, seja por telemóvel (tipo *smartphone*).

Foi realizado um inquérito amostral, executado por uma empresa de estudo de mercado para o ICP-ANACOM, entre meados de Junho e meados de Julho de 2011, à população residente em Portugal, com 15 anos ou mais, composto por uma amostra de 3 076 inquiridos.

¹ A tradução de *smartphone* na língua portuguesa é telemóvel inteligente. Neste documento é utilizada a designação em inglês, por ser aquela mais comumente utilizada no mercado português.

² A tradução de *tablet* é prancheta, mesa digitalizadora ou tablete. Neste documento é utilizada a designação em inglês, por ser aquela mais comumente utilizada no mercado português,

Destacam-se as seguintes conclusões:

- Nos utilizadores exclusivamente com um meio de acesso à internet, o acesso fixo é a plataforma de acesso mais utilizada. Este resultado sugere que, para este grupo de utilizadores, há outros fatores, como a velocidade e o tráfego, que podem estar a ser mais valorizados do que a mobilidade, na escolha da plataforma de acesso à internet. Assim, cerca de metade dos utilizadores com internet fixa dispunham exclusivamente deste meio de acesso, quando nos acessos móveis por *pen* USB essa proporção era de um terço e nos acessos por telemóvel não ascendia aos 10%.
- Quanto à utilização de mais que uma plataforma de acesso à internet, a utilização mais comum é, mais uma vez o acesso fixo com outro tipo de acesso móvel e mais especificamente acesso fixo e *pen* USB. Por sua vez, somente uma pequena proporção de inquiridos dispõe dos três meios de acesso à internet. Em Analysys Mason (2010) refere-se que, na generalidade dos países da Europa Ocidental considerados nesse estudo, a banda larga móvel é considerada como um segundo acesso, complementar à banda larga fixa, em vez de ser utilizada como primeiro acesso.
- Entre os indivíduos que dispõem de acesso fixo e *pen* USB, privilegia-se a utilização do acesso por *pen* USB, como seria de expectável, principalmente fora de casa. Não obstante, as atividades mais acedidas a partir desses meios de acesso à internet são comuns, destacando-se o acesso ao correio eletrónico, a pesquisa de informação para vários fins (escola, trabalho ou em lazer) e a conversação em linha.
- No total de utilizadores com *pen* USB, cerca de 18,3% adquiriu o serviço num pacote de serviços³ e nestes, um em cada sete costuma ultrapassar o limite de tráfego oferecido pelo prestador de serviços. Apurou-se também que cerca de um terço dos utilizadores aos quais foi oferecido o acesso por *pen* USB não utiliza esse serviço, sendo as principais razões apontadas o não sentir necessidade (44,6%), o acesso atual ser suficiente (33,2%) e o limite de tráfego incluído na oferta da *pen* USB (13,4%).
- Quanto aos locais de utilização da *pen* USB, entre os utilizadores com exclusivamente esse acesso, a utilização principalmente em casa ou sempre em

³ A generalidade das ofertas de pacotes de serviços que incluem internet móvel por *pen* USB disponibilizam este serviço como sendo gratuito até aos 100 Mbps. Quando o utilizador ultrapassa o limite de débito definido, terá de pagar pelo acréscimo de débito ultrapassado.

casa corresponde a 76,4%, ao passo que quando o utilizador também dispõe de um acesso fixo, a utilização da *pen* USB nestas condições diminui para 17,2%. Inversamente, a utilização principalmente fora de casa e exclusivamente fora de casa da *pen* USB aumenta de 22,6% para 80,6%, respetivamente quando o utilizador não tem acesso fixo e quando também tem acesso fixo. Assim, a opção por acesso exclusivo de *pen* USB para uma utilização exclusivamente fora de casa poderia ser atribuída a uma sobrevalorização da mobilidade inerente ao serviço, ainda que não utilizada, ou a fatores de ordem comercial, nomeadamente a existência de planos recarregáveis sem necessidade de carregamentos obrigatórios, que no caso dos acessos fixos, apenas parecem estar disponíveis para clientes empresariais.

- Quanto aos motivos de escolha do prestador de serviços, a opção “sem razão especial” (20,0%) foi a mais referida pelos utilizadores com *pen* USB, seguida do preço (18,2%). No caso do acesso à internet por telemóvel, a escolha do prestador de serviços resultou principalmente de o utilizador já ser cliente de voz do prestador em causa (67,0%).
- A principal razão apontada pelos utilizadores com acesso fixo para a escolha do atual prestador de serviços foi a adesão a um pacote de serviços (42,2%), seguida do preço (28,9%). Tal resultará da crescente aposta dos prestadores de serviços nos pacotes de serviços, refletida no crescente de ofertas de banda larga incluídas em pacotes, no total de ofertas de banda larga (essa proporção passou de 63% para 80%, entre 2009 e 2010).
- Apurou-se uma maior satisfação média com o acesso fixo à internet, do que com acessos móveis, confirmando-se o que já se havia apurado em ANACOM (2011c), com base nos dados do ECSI 2010 sobre as comunicações eletrónicas. Adicionalmente constatou-se que a utilização de um acesso fixo e de um acesso por *pen* USB pelo utilizador, influi negativamente na satisfação que este tem do acesso por *pen* USB, quer na satisfação geral, quer na satisfação com o limite de tráfego e com o preço pago pelo serviço⁴. Inversamente, a utilização do acesso fixo e de acessos móveis, seja por *pen* USB e ou por telemóvel, pelo mesmo utilizador, influi positivamente na satisfação que este tem sobre a velocidade e o preço pago pelo acesso fixo.

⁴ Este resultado é válido, independentemente de o inquirido também ter, ou não, acesso por telemóvel à internet.

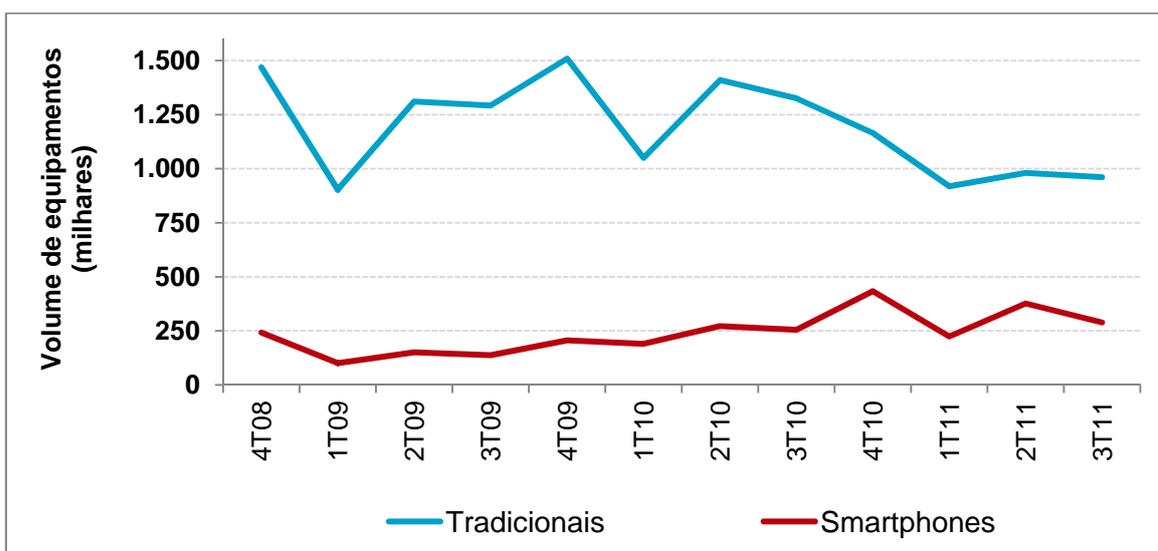
- Quando se analisam intenções de mudança de tipo de acesso, a internet fixa parece ser mais valorizada do que a internet móvel, especialmente no caso de o utilizador ter um acesso por *pen* USB. Isto tendo em conta que: (1) entre os atuais utilizadores de internet, existem mais inquiridos que desistiram do acesso por *pen* USB do que do acesso fixo⁵; (2) a proporção de utilizadores que pretende desistir do atual acesso à internet é maior no caso dos acessos móveis (no acesso por *pen* USB é de 12,7%, no acesso por telemóvel é de 5,6% e no acesso fixo é de 3,5%) e; (3) a intenção de troca entre acesso fixo à internet e acesso por *pen* USB é bastante maior nos inquiridos com *pen* USB - um terço dos inquiridos com *pen* USB pretende trocar para um acesso fixo, comparativamente com um décimo com acesso fixo que refere pretender desistir em favor do acesso móvel. De referir também que é nos inquiridos mais insatisfeitos com o serviço em geral que existe uma maior intenção de desistir do atual acesso, conforme seria expectável.
- Ainda que a satisfação geral com o preço do atual serviço de acesso à internet seja boa, os preços elevados foram a principal causa referida pelos inquiridos (53,4% no acesso por telemóvel, 42,4% na *pen* USB e 33,2% no caso do acesso fixo) para pensarem desistir do meio de acesso à internet.
- Os utilizadores reconhecem que a velocidade da banda larga móvel é menor e o preço é mais caro, que na banda larga fixa, mas também concordam que a confiança quanto a estes dois meios de acesso à internet é idêntica.
- Finalmente, com base nos diversos resultados apurados neste estudo, constata-se, como seria expectável, que há uma utilização mais similar entre acessos fixos e acessos por *pen* USB do que entre acessos fixos e acessos por telemóvel – esta evidência resultará tanto das ofertas retalhistas existentes no mercado associadas a cada meio de acesso à internet, como também das características dos acessos em si.

⁵ No conjunto dos inquiridos com acesso à internet, verificou-se que cerca de 41,7% já havia tido uma *pen* USB e desistiu desse meio de acesso, comparativamente com 27,6% no caso dos acessos fixo e 16,8% nos acessos por telemóvel.

2. INTRODUÇÃO

O acelerado desenvolvimento tecnológico, económico e social a que se tem assistido, tem reflexo nas preferências e expectativas dos consumidores relativamente aos seus serviços, nomeadamente no serviço de acesso à internet. Assim, por exemplo, telefones e computadores tradicionais (sejam fixos ou móveis) tendem a tornar-se menos atrativos face a novos equipamentos ou portáteis, como PDAs, *smartphones* ou leitores de mp4. Exemplo disso é o aumento do peso relativo dos *smartphones* no volume de vendas de telemóveis (ver Figura 1).

Figura 1 – Venda de telemóveis tradicionais e de *smartphones*, entre o final de 2008 e o terceiro trimestre de 2011.



Fonte: IDC, Portugal.

Estas novas tendências são causa e efeito da corrente convergência entre serviços fixos e móveis, que permite a utilização em simultâneo de várias plataformas e a ubiquidade entre vários acessos, ou seja, que permitem realizar chamadas de voz, ver televisão ou vídeos, ou aceder à internet ao mesmo tempo. As novas ofertas retalhistas são um reflexo desta evolução.

Para além das novas funcionalidades associadas aos equipamentos mais recentes e menos tradicionais, outros fatores poderão justificar o aumento da procura destes novos equipamentos, nomeadamente:

- a) A maior facilidade de acesso e realização de determinadas actividades, comparativamente com os equipamentos tradicionais. Por exemplo, um telemóvel (tipo *smartphone*) que permita com maior facilidade aceder a redes sociais poderá ser considerado uma opção mais viável do que um telemóvel tradicional por parte de alguns utilizadores;
- b) O número crescente de aplicações associadas aos acessos móveis à internet, em especial dos acessos por telemóvel, os quais parecem contribuir para uma utilização da banda larga móvel em qualquer momento;
- c) A capacidade e a facilidade associada à mobilidade do equipamento – enquanto no passado houve uma tendência de substituição dos computadores de secretária por computadores portáteis⁶, atualmente a sua dimensão e o peso parecem ser fatores que começam a ganhar mais relevo, tanto que se verifica uma diminuição da venda de computadores portáteis que se deverá não só à atual conjuntura económica mas também, ao aumento da procura de equipamentos alternativos, de menor dimensão, como os *tablets* e os *ebooks*, ou livros eletrónicos, entre outros;
- d) A possibilidade de personalizar o serviço de comunicação e o equipamento de acesso ao mesmo.

É expectável que, no futuro, os equipamentos de comunicações eletrónicas mais procurado pela generalidade dos utilizadores sejam aqueles de utilização mais simples, com possibilidade de personalização, que confirmem acesso expedito às funcionalidades e atividades mais frequentemente utilizadas por certos grupos de utilizadores e que tenham a menor dimensão e peso possíveis.

As novas ofertas de banda larga móvel quer por *pen* USB, quer por telemóvel refletem a evolução das tecnologias de acesso a esse serviço. De acordo com ICP-ANACOM (2011a), entre 2009 e 2010 o número de ofertas de banda larga móvel, seja por *pen* USB ou por telemóvel, aumentou de cerca de 48 ofertas para mais de 70 ofertas retalhistas e a velocidade máxima contratualizada aumentou de 21,6 Mbps para 41,3 Mbps. Em ANACOM (2011a) faz-se referência ao facto de as ofertas de banda larga móvel para

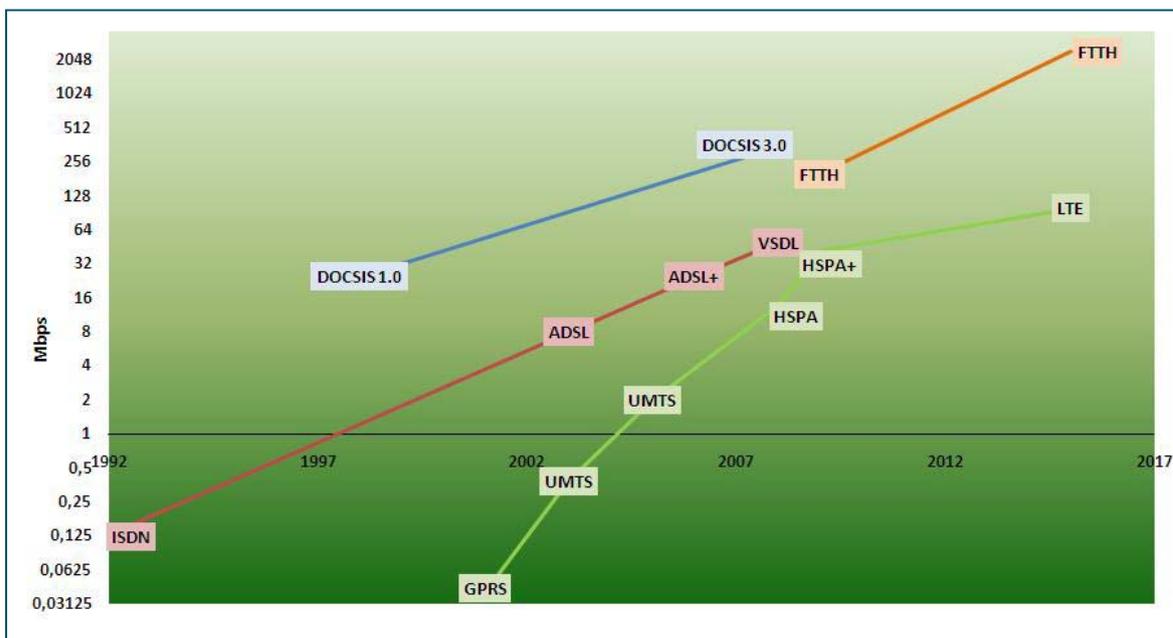
⁶ No segundo trimestre de 2011, de acordo com dados da IDC Portugal, no total de computadores vendidos, cerca de 83% eram computadores portáteis, Informação disponível em http://www.idc.pt/press/pr_2011-08-25.jsp.

uma *pen* USB terem características muito distintas daquelas para telemóvel, em especial no que respeita ao tráfego disponibilizado.

Adicionalmente, em 2011 dois⁷ prestadores de serviço disponibilizavam *pen* USB com possibilidade de acesso à banda larga móvel em 4G (LTE) e em 2012 um destes⁸ permite já o pré-registo a ofertas de retalho 4G para utilizadores particulares e empresariais.

Estes desenvolvimentos verificados na banda larga móvel, quer em termos de plataformas como de velocidades, acompanham o desenvolvimento na banda larga fixa. Esta evolução tecnológica é ilustrada na Figura 2, referida no estudo do ICP-ANACOM sobre a evolução das NGA (ICP-ANACOM, 2011b).

Figura 2 – Evolução tecnológica das redes de acessos fixos e móveis.



Fonte: ICP-ANACOM (2011b).

Este desenvolvimento também é visível se considerados os resultados dos testes realizados pelos utilizadores de internet no sitio de internet da *Speedtest*⁹. De acordo com os dados adquiridos¹⁰ pelo ICP-ANACOM junto dessa empresa, entre Maio de 2007 e

⁷ Os dois prestadores de serviço são a TMN e a Vodafone e o preço da *pen* USB é de cerca de 159,9 €

⁸ O prestador de serviços mencionado é a Vodafone.

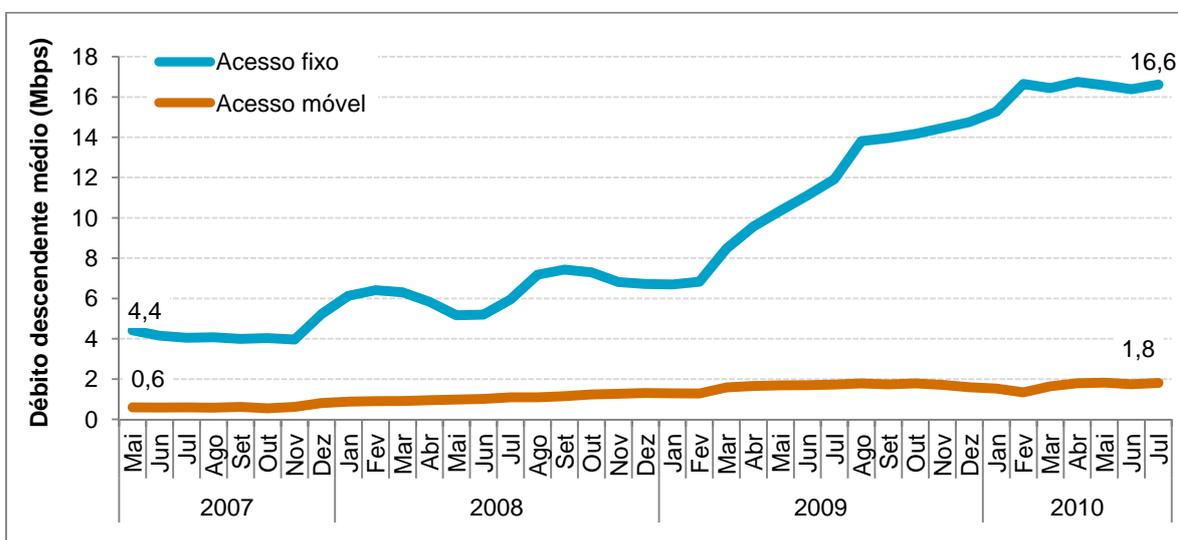
⁹ Ver <http://www.speedtest.net/>.

¹⁰ Foi adquirida informação à Ookla, empresa detentora do serviço Speedtest, sobre os resultados de testes - cerca de 7,5 milhões - realizados entre 2006 e meados de Julho de 2010, por utilizadores com endereço de

meados de Julho de 2010, o débito descendente médio dos acessos fixos residenciais à Internet aumentou de 4,4 Mbps para 16,6 Mbps e o débito descendente médio dos acessos móveis registou um aumento de 0,6 Mbps para 1,8 Mbps – ver Figura 3.

Esta melhoria, traduzida por um aumento generalizado dos débitos, verificou-se em todas as regiões¹¹ e concelhos do país, ainda que não de forma homogénea, tendo o aumento sido mais acentuado nas zonas do litoral, mais populosas e onde existe mais concorrência.

Figura 3 – Evolução do débito descendente médio (em Mbps) dos acessos fixos residenciais e dos acessos móveis (independentemente do meio de acesso) à internet



Fonte: ICP-ANACOM, com base em dados da Ookla / Speedtest.

Considerando a recente evolução tecnológica das ofertas e da procura, pretende-se compreender a evolução na forma como os indivíduos acedem à internet móvel, seja por *pen* USB ou por telemóvel, bem como de que forma esta utilização é condicionada pela utilização em paralelo do acesso fixo. A satisfação atual quanto à utilização dos acessos móveis e a intenção de manter ou desistir dos mesmos também são temas que também se analisam.

Para o efeito, o ICP-ANACOM promoveu a realização de um inquérito amostral à população residente em Portugal, com 15 ou mais anos de idade, para aferir quanto aos

Internet Protocol (doravante designado por IP) português que testaram os débitos e a latência dos seus acessos nos servidores (localizados em Portugal ou no estrangeiro) do Speedtest.

¹¹ As regiões correspondem aos distritos do continente português e às regiões autónomas, Açores e Madeira.

hábitos de utilização da internet, a partir das seguintes formas de acesso: a) acesso móvel usando uma *pen* USB; b) acesso móvel usando um telemóvel e c) acesso fixo.

O inquérito foi realizado de forma a compreender o tipo de utilização dos diferentes meios de acesso móvel à internet dos inquiridos, num contexto em que esse acesso é exclusivo e quando o utilizar dispõe de outro(s) meio(s) de acesso à internet. Quando o inquirido dispõe de mais do que uma forma de acesso, o inquérito permite conhecer as características associadas à utilização de ambos os acessos.

O capítulo 3 inclui a ficha técnica do inquérito amostral concebido e promovido pelo ICP-ANACOM e realizado pela empresa *Spirituc* – Investigação Aplicada, Lda.. O capítulo 4 apresenta a distribuição dos inquiridos por tipo(s) de acesso(s) utilizado(s) para aceder à internet. No capítulo 5 são apresentados os resultados sobre a utilização da internet, por forma de acesso à mesma, bem como os motivos associados à escolha do prestador de acesso, a satisfação quanto ao meio de acesso utilizado, a intenção futura de desistir desse acesso e a existência de outros meios de acesso à internet no passado. O capítulo 6 apresenta os resultados apurados, quando questionados os inquiridos quanto à sua opinião sobre a banda larga móvel através de uma *pen* USB e de que forma é que esta se compara com a banda larga fixa.

As principais conclusões do estudo são apresentadas no capítulo 7.

3. METODOLOGIA

O inquérito realizado teve como objetivo compreender a forma como os diferentes meios de acesso à internet móvel são atualmente utilizados em Portugal. Questionaram-se também os inquiridos quanto à utilização da internet fixa, para permitir validar se a utilização que o utilizador atribui à internet móvel, influi na sua utilização a partir dos acessos móveis.

As plataformas ou meios para aceder à internet considerados neste estudo foram os seguintes: a) *pen* USB; b) telemóvel tipo *smartphone* e; c) acesso fixo.

O inquérito foi concebido pela ANACOM e o processo de inquirição foi realizado pela empresa *Spirituc* – Investigação Aplicada, Lda. (doravante designada por *Spirituc*), através do método CATI (*Computer-Assisted Telephone Interviewing*) para telefones fixos e telemóveis, entre os dias 14 de Junho e 20 de Julho de 2011, à população residente em Portugal, com 15 ou mais anos de idade.

No caso dos contactos realizados para telefones fixos, a escolha do inquirido foi realizada com base na pessoa do agregado cujo aniversário natalício ocorrera mais recentemente, para tornar a escolha do inquirido o mais aleatória possível. Como quem responde ao inquérito poderá não ser o indivíduo principal responsável pelo pagamento do acesso ou não ter poder de decisão quanto à aquisição do mesmo, não será de excluir algum tipo de enviesamento nas respostas cujas questões estão associadas aos preços (nomeadamente a satisfação com o preço pago) ou aos motivos de escolha/mudança do prestador ou da troca de um meio de acesso à internet ou outro meio de acesso. No entanto, é expectável que este enviesamento, a existir, seja reduzido porque quem responde ao inquérito, utiliza o acesso, tendo sensibilidade quanto às características do mesmo e aos motivos pelos quais este está disponível no agregado familiar.

A cada meio de acesso à internet foram associadas questões sobre a forma como o inquirido utilizava esse acesso à internet e não somente ao acesso mais utilizado. Tal permitiu verificar de que forma a utilização de mais do que um acesso à internet influi na forma como o inquirido utiliza cada um.

Pretendeu-se obter um mínimo de 1 067 respostas válidas ao inquérito, para cada grupo de acesso à internet (internet fixa, internet por *pen* USB e internet por telemóvel).

Quando um inquirido tinha mais do que um meio de acesso à internet, este foi contabilizado em cada um dos grupos, pelo que o total da amostra foi de 3 076 respostas, distribuídas da seguinte forma:

- a) 2 377 inquiridos com internet fixa;
- b) 1 368 inquiridos com internet por *pen* USB;
- c) 1 068 inquiridos com internet por telemóvel.

Estes resultados foram ponderados para obter a representatividade ao nível da população residente em Portugal, com 15 ou mais anos, respetivamente com internet fixa, com internet por *pen* USB e com internet por telemóvel, tendo em conta o género, o grupo etário e a região¹² do país, de acordo com a informação disponível associada a cada uma dessas formas de acesso à internet.

Apesar de estar prevista a realização de uma inquirição com seleção aleatória dos inquiridos para as três amostras, a dificuldade em obter utilizadores com acesso à internet por telemóvel obrigou a que, a partir de certa fase, a amostra deixasse de ser aleatória¹³. Note-se que, de acordo com os dados da Comissão Europeia, somente 4 em 100 habitantes de Portugal utilizam o telemóvel para aceder à internet, o que compara com uma média de 8 em 100 habitantes residentes nos vinte e sete países da União Europeia.

Finalmente, reconhecendo que, de acordo com a última análise de mercados relevantes realizada pelo ICP-ANACOM (datada de 2009), o mercado da banda larga fixa é geograficamente diferenciado ao nível da concorrência existente¹⁴, sempre que oportuno, analisaram-se os resultados do inquérito, também de acordo com esta vertente. Para o efeito, desagregou-se a amostra por concelhos em que existia pelo menos uma área de

¹² Considerou-se a seguinte desagregação regional do país: Grande Lisboa, Grande Porto, Litoral Norte, Litoral Centro, interior Norte, Sul, Madeira e Açores.

¹³ Apesar de a amostra não ser aleatória, tal não influi nos resultados obtidos, por se pretender analisar a forma de utilização dos acessos à internet e não obter taxas de subscrição relativamente a cada um dos meios de acesso.

¹⁴ Ver deliberação do dia 14 de Janeiro de 2009, da ANACOM, sobre a “Definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares”, disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=812378>.

central competitiva¹⁵, designados neste estudo por concelhos 'C', e em concelhos sem áreas de central competitiva, designados por concelhos 'NC'.

Desagregada a amostra por tipo de acesso à internet e indicador de área de central competitiva, verifica-se que existem mais utilizadores de acesso fixo e por telemóvel nos concelhos com áreas de central competitivas, ou concelhos 'C', do que utilizadores por *pen* USB – cerca de 75% nos dois primeiros casos e cerca de 66% por *pen* USB.

Este resultado poderá ter diferentes leituras. Por exemplo, poderá resultar, em parte, do programa e.Iniciativas ter tido uma taxa de adesão superior nos concelhos pertencentes ao interior do país, nos quais geralmente a concorrência é mais limitada – ver resultados do estudo do ICP-ANACOM sobre o impacto e a adesão às e.Iniciativas (ICP-ANACOM, 2010) ¹⁶. Também sugere que quando existe concorrência, esta parece ser mais forte ao nível da banda larga fixa do que ao nível da banda larga móvel por *pen* USB.

¹⁵ Por área de central competitiva entende-se uma “áreas abrangidas por uma MDF onde está presente, no mínimo, um operador co-instalado (OLL) e, no mínimo, um operador por cabo e onde a penetração do cabo na MDF é superior a 60%.”

4. OS UTILIZADORES DE INTERNET, POR TIPO DE ACESSO

No total de utilizadores com *pen* USB, cerca de 18,3% havia adquirido o serviço num pacote de serviços, 23,0% havia adquirido esse serviço a partir das medidas de política pública para promoverem o acesso à Sociedade de Informação (nomeadamente as e.Iniciativas) e cerca de 58,8% havia adquirido o serviço independentemente das condições anteriores.

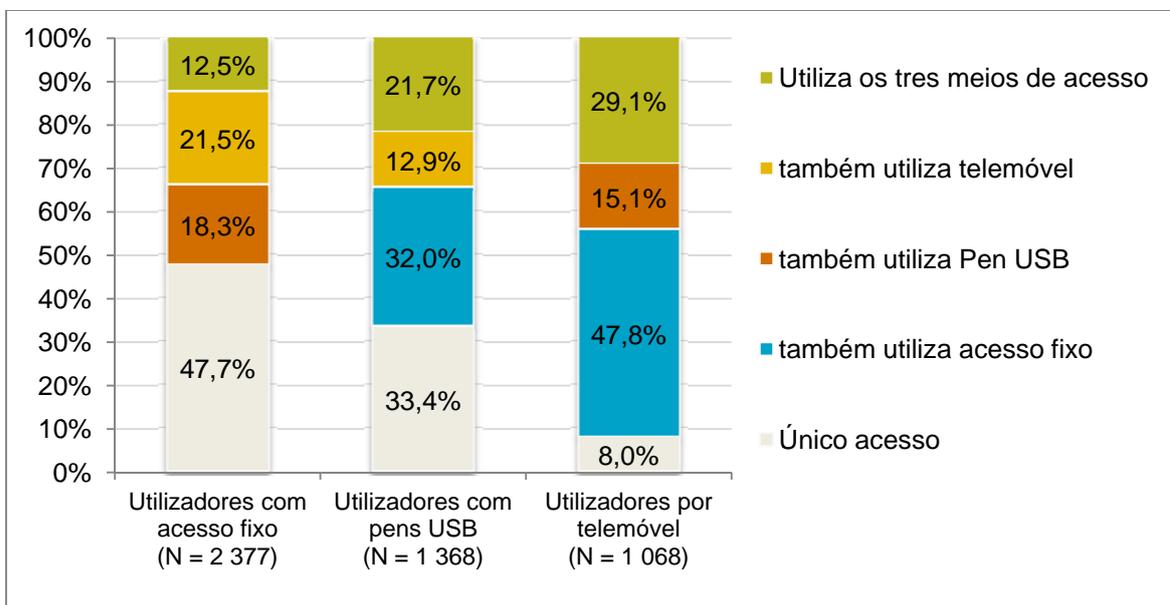
Entre os utilizadores com acesso fixo à internet cerca, de 90% adquiriu o serviço num pacote de serviços. Os dados estatísticos do ICP-ANACOM, disponibilizados pelos prestadores de serviços e relativos ao primeiro trimestre de 2011, apontam para cerca de 80%¹⁷ de utilizadores de internet por acesso fixo adquirido num pacote de serviços. Estas proporções, que se consideram elevadas, resultam da crescente aposta dos prestadores de serviços nos pacotes de serviços, já que, entre 2009 e 2010, a proporção de ofertas retalhistas de banda larga fixa inseridas num pacote de serviços, no total de ofertas de banda larga, disponibilizadas pelos prestadores, passou de 63% para 80% (ANACOM, 2010a).

A maior proporção de inquiridos exclusivamente com um meio de acesso à internet ocorre nos utilizadores de acesso fixo. Quase metade (47,7%) dos utilizadores de internet por acesso fixo tem exclusivamente esse tipo de acesso, sendo essa proporção de cerca de um terço no caso da *pen* USB e de cerca de 8,0% no caso dos acessos por telemóvel – sugerindo que o acesso por telemóvel serve principalmente como complemento de outros meios de acesso à internet – ver Figura 4.

No que se refere à utilização de mais do que um meio de acesso à internet, no caso dos utilizadores com acessos móveis, seja por *pen* USB ou telemóvel, a principal conjugação é realizada somente com um acesso fixo (32,8% no caso da *pen* USB e 47,8% no caso do acesso por telemóvel) e a menor conjugação ocorre entre diferentes acessos móveis (12,9% dos inquiridos com *pen* USB também acedem à internet por telemóvel e 15,1% dos inquiridos com acesso por telemóvel também acedem à internet a partir de uma *pen* USB) – ver Figura 4.

¹⁷ Informação disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1090367>.

Figura 4 – Distribuição dos inquiridos, por tipo de acesso à internet e existência de outros acessos à internet.



Estimativa¹⁸: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Nos inquiridos com *pen* USB adquirida a partir de medidas de política pública para promoção do acesso à Sociedade de Informação, a proporção que utiliza exclusivamente esse meio de acesso (42,0%) é maior do que nos inquiridos com *pen* USB que adquiriram este serviço fora desse programa (33,4%). Este resultado sugere, para este grupo de utilizadores, que a mobilidade do acesso poderá não ter sido o principal fator de escolha deste meio de acesso à internet, mas antes a possibilidade de adquirir um acesso à internet em condições especiais, comparativamente com a aquisição de internet fora deste programa.

Nos inquiridos com acesso fixo, verificou-se existir uma maior proporção de utilizadores que, para além do acesso fixo, também utilizam um acesso por telemóvel (21,5%) do que uma *pen* USB (18,3%) ou com os três tipos de acesso à internet (12,5%) – ver Figura 4. O facto de os inquiridos com acesso fixo preferirem, como segundo acesso, o telemóvel à *pen* USB poderá sublinhar uma complementaridade deste tipo de utilização. Isto tanto

¹⁸ As estimativas foram definidas de acordo com o respetivo erro amostral. Assim, quando o erro amostral é inferior a 10%, a estimativa é considerada fiável, quando o erro amostral se encontra no intervalo entre os 10% e os 25%, é considerada uma estimativa aceitável e quando o erro amostral é superior a 25%, a estimativa é tomada como não fiável.

mais que conforme previamente referido, cerca de 90%¹⁹ dos inquiridos com internet fixa dispõe desse serviço num pacote de serviços e correntemente diversos prestadores oferecem²⁰ *pen* USB nos pacotes de serviços que incluem internet fixa.

De acordo com os resultados do inquérito, cerca de 18,3% utilizam uma *pen* USB de um pacote de serviços e destes, um em cada sete costuma ultrapassar o limite de tráfego oferecido pelo prestador de serviços. Notou-se ainda que somente cerca de dois terços dos utilizadores aos quais foi oferecida a *pen* USB num pacote, utilizam esse meio de acesso à internet. As razões mais apontadas para a não utilização dessa plataforma de acesso foram o não sentir necessidade (44,6%), o acesso atual ser suficiente (33,2%) e o limite de tráfego da *pen* USB (13,4%).

Apesar de os dados não serem totalmente comparáveis, devido a métodos distintos de amostragem²¹, os resultados aferidos pela Analysys Mason (2011) sobre a proporção de inquiridos que utiliza tanto *pen* USB como acesso fixo à internet, sugerem que a proporção de inquiridos com *pen* USB que utiliza esse acesso e um acesso fixo à internet é inferior em Portugal, face aos países supramencionados.

¹⁹ De acordo com os dados mais recentes recebidos pelo ICP-ANACOM, relativos ao terceiro trimestre de 2011, cerca de 80% dos clientes do serviço de acesso à internet em [banda larga](#) fixa adquiriam o serviço no âmbito de um pacote de serviços.

²⁰ A designação “oferecem” resulta do facto de os prestadores de serviço oferecerem o acesso à internet por *pen* USB, quando o utilizador já adquiriu o serviço de internet fixa, num pacote, junto desse prestador. No entanto, ao contrário da utilização do acesso fixo, a utilização da *pen* USB oferecida tem limitações de tráfego, que comumente é de 100 Mbps, sendo que o acréscimo do tráfego é pago pelo utilizador.

²¹ Em Analysys Mason (2011) o método de recolha dos inquéritos foi pela internet enquanto no caso da *Spirituc* o processo de inquirição foi por telefone fixo e por telemóvel.

5. A UTILIZAÇÃO DA INTERNET EM PORTUGAL

5.1. TIPO DE UTILIZAÇÃO DA INTERNET

LONGEVIDADE DE UTILIZAÇÃO

Foram questionados os inquiridos sobre a duração da utilização em meses e anos dos acessos à internet. Conforme seria expectável, a longevidade está relacionada com a introdução destas tecnologias no mercado. Assim, constata-se que a longevidade média de utilização é superior nos inquiridos com acesso à internet fixa (4,5 anos), seguida dos utilizadores por *pen* USB (2,4 anos) e dos utilizadores de internet usando telemóvel (1,5 anos) – ver Tabela 1. A longevidade de utilização da *pen* USB também é maior quando este serviço não está incluído num pacote de serviços (2 anos).

Não foram encontradas diferenças estatísticas sobre a longevidade de utilização nos concelhos ‘C’ e nos concelhos ‘NC’, independentemente do meio de acesso.

Quando o utilizador dispõe das duas plataformas de acesso móvel, *pen* USB e internet por telemóvel, a longevidade da utilização desses acessos é maior comparativamente com quando o inquirido dispõe exclusivamente de um desses meios de acesso à internet, independentemente de o utilizador também ter, ou não, acesso fixo à internet. Já no caso dos acessos fixos, os utilizadores com os três meios de acesso à internet são aqueles em que a longevidade de utilização do acesso fixo é maior, comparativamente com os restantes utilizadores de acesso fixo – ver Tabela 1.

Tabela 1 – Longevidade de utilização (anos), por meio de acesso à internet.

	Utilização acesso fixo	Utilização <i>pen</i> USB	Utilização telemóvel
Acesso exclusivamente fixo	4,4 (514)	-	-
Acesso exclusivo por <i>pen</i> USB	-	2,3 (303)	-
Acesso exclusivo por telemóvel	-	-	1,4 (67)
Acesso por <i>pen</i> USB e telemóvel	-	2,6 (123)	1,7 (113)
Acesso por <i>pen</i> USB e acesso fixo	4,6 (224)	2,2 (269)	-
Acesso por telemóvel acesso fixo	4,3 (298)	-	1,4 (355)
Acesso usando os três equipamentos	5,2 (161)	2,5 (198)	1,7 (205)
Total dos respondentes	4,5 (1 197)	2,4 (1 197)	1,5 (740)

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Numa análise à distribuição dos inquiridos por longevidade de utilização – ver Tabela 2 – verifica-se que mais de 60% dos inquiridos com acesso à internet por telemóvel utiliza este serviço há menos de um ano e que cerca de metade dos inquiridos com internet fixa utiliza esse acesso há pelo menos três anos. Distingue-se a distribuição da longevidade de utilização da *pen* USB, por ser muito homogénea face aos intervalos considerados, possivelmente em virtude das diversas ofertas que têm surgido no mercado, nomeadamente os programas de incentivo à adesão à Sociedade de Informação e à mais recente disponibilização da *pen* USB em pacotes de serviços, para além das ofertas comuns da *pen* USB.

Tabela 2 – Distribuição dos inquiridos, por meio de acesso e longevidade de utilização do mesmo.

	Acesso Fixo	Acesso por <i>Pen</i> USB	Acesso por Telemóvel
[1 mês; 6 meses]	8,8%	16,8%	34,1%
[6 meses; 1 ano]	14,8%	19,9%	29,3%
[1 ano; 2 anos]	15,5%	21,0%	19,0%
[2 ano; 3 anos]	10,9%	21,5%	6,3%
[3 ano; +00]	50,0%	20,8%	11,4%
N	(1 192)	(895)	(742)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

LOCAIS DE UTILIZAÇÃO

Questionaram-se os utilizadores com acessos móveis à internet, quanto aos locais de utilização dos mesmos.

Conforme seria expectável, face à mobilidade inerente a este meio de acesso à internet, a maior parte dos utilizadores de internet por telemóvel referiu utilizar o meio de acesso principalmente fora de casa ou apenas fora de casa – cerca de 61,8% usam-no somente fora de casa e cerca de 24,3% principalmente fora de casa. A proporção de utilizadores que usa este equipamento somente fora de casa diminui substancialmente (28,6%) quando este meio de acesso à internet é exclusivo, porventura porque será quando tem mais tempo disponível e porque não existe outro meio de acesso à internet alternativo.

No caso dos utilizadores de internet usando *pen* USB, os resultados são distintos, quando o utilizador também tem um acesso fixo versus quando dispõe exclusivamente da *pen* USB – ver Tabela 3. Quando o inquirido dispõe dos dois meios de acesso à internet, mais de metade dos inquiridos utiliza a *pen* USB somente fora de casa (59,0%) porventura porque em casa utiliza o acesso fixo. Quando o inquirido não dispõe de acesso fixo, utiliza a *pen* USB principalmente em casa (49,6%) e a proporção que refere utilizar exclusivamente fora de casa diminui drasticamente, para cerca de 5,4%.

Tabela 3 – Distribuição dos inquiridos com *pen* USB, por local de utilização da mesma.

	Total acessos <i>Pen</i> USB	Exclusivo <i>Pen</i> USB	Acesso por <i>Pen</i> USB e acesso fixo
Exclusivamente em casa	14,5%	26,8%	7,5%
Principalmente em casa	28,1%	49,6%	9,7%
Principalmente fora de casa	20,2%	17,2%	21,6%
Exclusivamente fora de casa	35,5%	5,4%	59,0%
Ns/Nr	1,7%	1,1%	2,3%
N	(1 368)	(457)	(735)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Relativamente aos 26,8% de inquiridos exclusivamente com acesso por *pen* USB que utilizam esse serviço somente em casa, poder-se-á questionar se a valorização da possibilidade de mobilidade, ainda que não utilizada, induz à opção de escolha da *pen*

USB, ou se existem outros fatores associados a esta decisão. Entre os 49,6% de inquiridos que dispõem exclusivamente da *pen* USB e que a utilizam principalmente em casa, porventura o número de vezes que utilizam o serviço fora de casa justifique essa alternativa – de referir que 82,7% destes inquiridos utilizam esse acesso diariamente, desconhecendo-se a proporção de vezes que utilizam o acesso fora de casa.

As medidas de política pública de promoção do acesso à Sociedade de Informação, nomeadamente as e.Iniciativas, também podem ter contribuído para a utilização da *pen* USB exclusiva ou principalmente em casa. De acordo com os resultados do presente inquérito sobre os meios de acesso à internet, os utilizadores com *pen* USB que beneficiaram desse serviço a partir de uma dessas medidas de política pública, utilizavam mais esse serviço exclusivamente ou principalmente em casa (54,7% dos inquiridos) comparativamente com os não beneficiários desses programas (39,5%). Em ICP-ANACOM (2010), já se indiciavam estes resultados, uma vez que, de acordo com esse estudo, após a adesão às e.Iniciativas, os aderentes continuavam a utilizar principalmente a internet em casa.

O pagamento, total ou parcial, dos acessos móveis à internet por parte das entidades empregadoras parece justificar parte da diferença de utilização da *pen* USB dentro e fora de casa. No conjunto dos inquiridos cujo acesso é pago pela entidade empregadora, mais de metade dos utilizadores utiliza esse acesso sempre fora de casa, decrescendo para cerca de um terço quando o pagamento é realizado totalmente pelo utilizador.

FREQUÊNCIA DE ACESSO

A informação sobre a frequência de acesso à internet foi recolhida com base numa questão de resposta fechada, com sete opções de resposta identificadas na Tabela 4. Estas opções de resposta permitirão identificar que tipo de utilizadores são mais assíduos no acesso à internet, não permitindo, no entanto, verificar a duração de cada ligação ou o número de vezes, em média, que um utilizador diário acede à internet.

No cômputo geral, verifica-se que a distribuição dos inquiridos por frequência de acesso à internet (considerando as opções de respostas definidas) é semelhante nos inquiridos com acessos móveis, seja por *pen* USB ou por telemóvel, e diferente nos inquiridos com acesso fixo – sendo que os segundos têm maior frequência de acesso diária que os primeiros. Por exemplo, de acordo com a Tabela 4, a proporção de inquiridos que referiu

estar sempre ligado ou que se liga várias vezes ao dia é bastante maior quando associada ao acesso fixo, comparativamente com quando associada a acessos móveis.

Tabela 4 – Distribuição dos inquiridos, por meio de acesso à internet e frequência de acesso.

	Acesso Fixo	Acesso por Pen USB	Acesso por Telemóvel
Sempre ligado	13,6%	2,3%	3,0%
Várias vezes / dia	41,2%	23,8%	18,7%
Pelo menos uma vez / dia	36,6%	36,9%	31,9%
Pelo menos uma vez / semana	6,4%	19,1%	22,9%
Pelo menos uma vez / mês	0,9%	10,3%	14,2%
Menos de uma vez/mês	0,3%	5,8%	6,1%
Ns/Nr	0,9%	1,7%	3,2%
N	(2 377)	(1 368)	(1 068)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

A análise sobre a aparente semelhança de frequência de acesso, acima referida, entre utilizadores por *pen* USB e por telemóvel, é limitada pela impossibilidade em aferir com base no presente inquérito, a duração de cada ligação ou a frequência diária de acesso.

Adicionalmente nota-se que no caso de utilizadores de internet por telemóvel, o conceito de ‘sempre ligado’ pode ser algo ambíguo. Isto porque se desconhece se os inquiridos que, estando sempre ligados, que recebem avisos da internet, nomeadamente sobre a receção de correio na sua caixa postal, entre outras, reconhecem estar sempre ligados ou apenas consideram que a ligação se realiza quando efetivamente acedem à internet para verificar o correio recebido.

De notar que a frequência de acesso à internet, por meio de acesso à mesma, não apresenta diferenças estatisticamente significantes nos concelhos ‘C’ e nos concelho ‘NC’, independentemente do meio de acesso em causa.

No caso específico dos utilizadores de internet usando uma *pen* USB, verificou-se haver uma maior frequência de acessos diários por parte daqueles que adquiriram o serviço fora de um dos programas governamentais para promover a Sociedade da Informação (nomeadamente as e.Iniciativas) face aos restantes. Este resultado não surpreende, porquanto no estudo do ICP-ANACOM sobre a adesão e o impacto das e.Iniciativas, de

Dezembro de 2009²² (ICP-ANACOM, 2010), já se havia notado que o volume de tráfego *per capita* dos aderentes às e.Iniciativas, era cerca de metade do volume de tráfego dos não aderentes a essas iniciativas, ainda que se verificasse uma convergência entre os dois grupos e ainda que o número de ligações à internet possa não ter uma relação linear com o tráfego utilizado.

Na Tabela 4, supra apresentada, não é possível verificar de que forma é que a utilização de mais do que uma plataforma de acesso à internet pelo mesmo utilizador influi no acesso diário que este atribui a cada um desses acessos. Uma análise à frequência de acesso à internet, nos inquiridos exclusivamente com um meio de acesso, mostrou que enquanto nos acessos por *pen* USB e por telemóvel existe um aumento do acesso diário, comparativamente com quando são conjugados com outros acessos, no caso do acesso fixo à internet verifica-se o oposto. Este resultado também é visível a partir da informação constante na Tabela 5, a qual discrimina, por tipo de acesso, a proporção de utilizadores diários desse acesso (seja sempre ligado, ligado várias vezes ao dia ou ligado uma vez ao dia), quando o mesmo existe isoladamente ou quando é conjugado com outro(s) meio(s) de acesso à internet.

De acordo com os resultados na Tabela 5, quando o utilizador dispõe de internet fixa e internet móvel, o acesso móvel (seja *pen* USB ou telemóvel) é menos frequentemente utilizado para aceder à internet. Assim entre os utilizadores de acessos móveis, especialmente do acesso por *pen* USB, o acesso diário utilizando esse meio de acesso diminui substancialmente quando complementado com um acesso fixo. No caso do acesso fixo, o acesso diário à internet parece aumentar quando esse serviço é complementado com acessos móveis à internet.

A frequência de acesso à internet a partir do telemóvel é superior nos inquiridos que utilizam exclusivamente esse equipamento (7 em 10 inquiridos utilizam-no diariamente) comparativamente com quando os inquiridos dispõem de mais do que um meio de acesso à internet (cerca de 5 em 10 inquiridos utilizam-no diariamente).

²² Estudo disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1000836>.

Tabela 5 – Proporção de inquiridos com frequência diária de acesso à internet, por meio de acesso e existência de acessos alternativos.

	Utilização acesso fixo	Utilização <i>pen</i> USB	Utilização telemóvel
Acesso exclusivamente fixo	88,0% (1 135)	-	-
Acesso exclusivo por <i>pen</i> USB	-	79,8% (457)	-
Acesso exclusivo por telemóvel	-	-	69,4% (85)
Acesso por <i>pen</i> USB e telemóvel	-	90,4% (176)	54,0% (161)
Acesso por <i>pen</i> USB e acesso fixo	93,3% (435)	44,3% (438)	-
Acesso por telemóvel acesso fixo	96,5% (511)	-	52,1% (511)
Acesso com os três equipamentos	91,8% (296)	49,6% (297)	51,8% (311)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota: Os valores entre parênteses são a dimensão amostral associada. As diferenças entre colunas resultam da ponderação utilizada.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

De referir também que, de acordo com Analysys Mason (2010)²³, à exceção da Holanda, nos países da Europa Ocidental considerados²⁴ nesse estudo, a banda larga móvel é considerada como um segundo acesso, complementar à banda larga fixa, em vez de ser utilizada como primeiro acesso. Inversamente, nos países da Europa do Leste analisados, a banda larga móvel e a banda larga fixa são tidas como concorrentes e os seus preços são algo semelhantes.

Numa análise às características socioeconómicas dos inquiridos e à sua relação com a frequência de acesso diário à internet a partir das diferentes plataformas de acesso, considerando apenas os utilizadores exclusivos de internet por acesso fixo e por *pen* USB (porque, conforme verificado, a conjugação de acessos pelo mesmo utilizador influi na frequência de utilização dos mesmos), constata-se que:

- a) Não parecem existir diferenças entre géneros, feminino e masculino, quanto à frequência de acesso à internet, independentemente de o inquirido ter um acesso

²³ Estudo disponível em http://www.analysismason.com/Research/Content/Reports/RDMB0_Triple-play_pricing_study_Aug2010/.

²⁴ Os países da Europa Ocidental considerados em Analysys Mason (2010) foram os seguintes: Alemanha, Áustria, Bélgica, Dinamarca, Espanha, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Noruega, Portugal, Suécia, Suíça e Reino Unido.

fixo ou um acesso por *pen* USB. De notar porém, que frequência de acesso não é sinónimo de adesão ao serviço. No que respeita à adesão ao serviço, alguns estudos mencionam que o género masculino tem maior taxa de adesão face ao género feminino, situação que é confirmada pelos dados do INE apurados com base no seu inquérito à utilização de tecnologias de informação e da comunicação pelas famílias – 2011 (INE, 2011), de acordo com o qual, no total de inquiridos entre os 16 e os 74 anos, cerca de 58,1% dos homens utilizavam internet, sendo essa proporção de cerca de 52,5% nas mulheres. Segundo a UIT (2011), esta situação deriva de o género feminino não ter as mesmas oportunidades que o género masculino em áreas como o emprego, a educação ou a igualdade salarial, mesmo em países desenvolvidos;

- b) Quanto ao grupo etário verifica-se que entre os utilizadores de *pen* USB, o grupo etário com a maior proporção de inquiridos que utiliza diariamente esse acesso concentra-se no intervalo entre os 25 e os 44 anos de idade. No caso dos utilizadores exclusivos por acesso fixo, existe uma relação inversa entre o acesso diário à internet usando esse acesso e o grupo etário do utilizador. Assim, quanto mais velho o indivíduo, menor é a frequência de utilização diária do acesso fixo;
- c) Quanto ao nível de ensino e rendimento, tal como já havia sido referido em outros estudos, nomeadamente em UIT (2011), nos países desenvolvidos, a adesão ao serviço de internet é maior nos inquiridos com maior nível de ensino e, principalmente, nos inquiridos com maior nível de rendimento. De acordo com os resultados do presente inquérito, esta conclusão também parece ser válida, tanto para utilizadores por *pen* USB como para utilizadores por acesso fixo;
- d) Quase metade dos inquiridos que vivem sozinhos referem utilizar o seu acesso por *pen* USB mais do que uma vez por dia, em contraste com uma menor frequência de acesso usando uma *pen* USB nos inquiridos que vivem com outra(s) pessoa(s). No caso do acesso fixo, a maior ou menor frequência de acesso à internet não parece ser influenciada pelo facto de o utilizador viver sozinho ou com outra(s) pessoa(s) no lar;
- e) O Sul destaca-se por ser a região do país com, em média, uma maior frequência de acesso diário à internet a partir de *pen* USB. No caso do acesso fixo, não parece haver uma região que se destaque.

De acordo com a Analysys Mason (2011), no final de 2010, o acesso diário da utilização da *pen* USB, independentemente de este meio de acesso à internet ser complementado com outros, era de cerca de 48,1% na França, 32,5% em Espanha e 64,0% nos E.U.A.. Os resultados deste inquérito (64,2%), para Portugal, assemelham-se aos dos aferidos para os E.U.A. apesar de, tal como referido anteriormente, o método de inquirição da Analysys Mason (2011) ter sido distinto do utilizado para o inquérito que deu origem a este estudo.

ATIVIDADES DESENVOLVIDAS NA INTERNET

Em diversos estudos, nomeadamente em Ofcom (2010) e UIT (2011), são referidas as atividades mais realizadas na internet por parte dos utilizadores deste serviço. No entanto, estes estudos não avaliam a possibilidade de diferentes meios de acesso à internet poderem estar associados a diferentes atividades realizadas, ou de a complementaridade entre os diferentes meios de acesso poder influir num maior ou menor acesso diário a essas atividades a partir de cada um dos meios de acesso.

Este tipo de análise torna-se ainda mais relevante, depois de se ter verificado que a frequência de acesso à internet usando um determinado meio de acesso é condicionada pela utilização conjugada com outros acessos à internet, sendo possível que o efeito da conjugação entre diferentes acessos, também se reflita nas atividades desempenhadas a partir dos diferentes meios de acesso.

A forma como o inquérito realizado para o presente estudo foi construído, permite efetuar estas análises.

Assim, começou por se verificar que atividades são realizadas na internet, pelos inquiridos exclusivamente com um meio de acesso à internet. A Figura 5 ilustra os resultados obtidos.

Independentemente do meio de acesso à internet, as atividades com maior proporção de utilizadores com utilização diária são o acesso ao correio eletrónico²⁵, às redes sociais e aos serviços de conversação em linha e as pesquisas em lazer ou para a escola e trabalho. Estes resultados coincidem com os da UIT (2011).

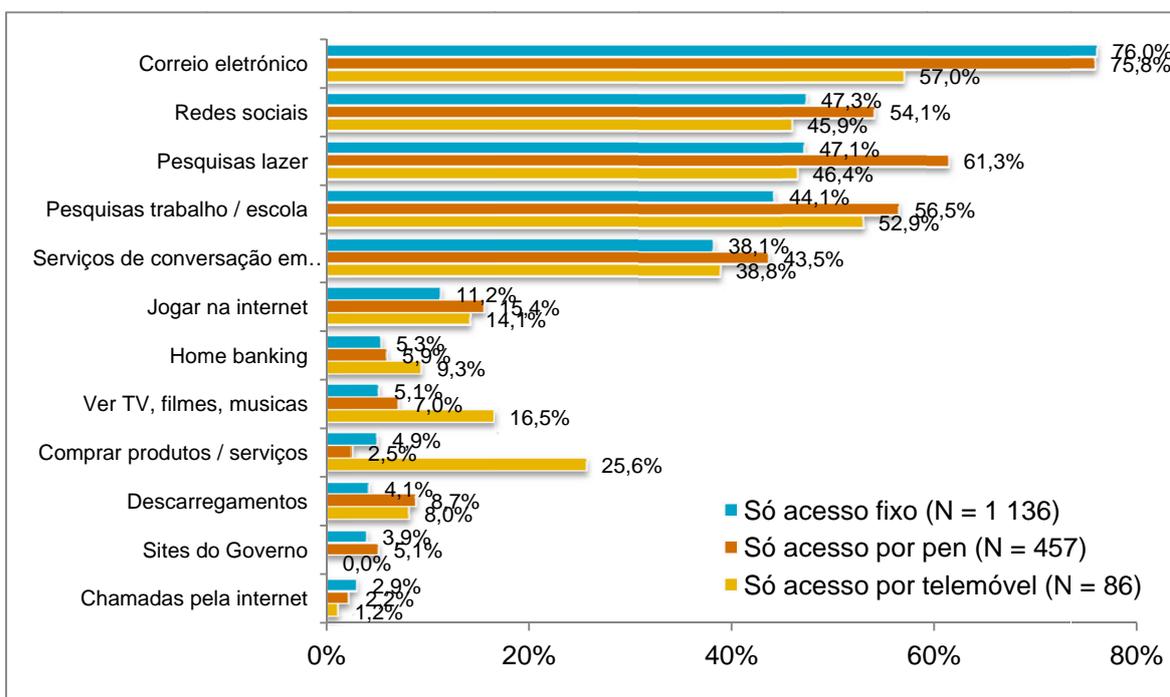
²⁵ Correio eletrónico é o termo português para a designação, em inglês, de *e-mail*.

As atividades com menor proporção de utilizadores com utilização diária são aquelas relacionadas com o *home banking*²⁶, o *e.Government*, a compra de produtos ou serviços e a realização de chamadas pela internet, entre outras.

De notar que, independentemente do meio de acesso em causa, o acesso ao correio eletrónico, é a atividade mais comumente acedida diariamente pelos utilizadores. Já a atividade com o menor acesso diário é a realização de chamadas de voz a partir da internet, no caso do acesso fixo e por *pen* USB e o acesso a páginas de internet governamentais, no caso do acesso por telemóvel.

Comparativamente com os restantes utilizadores destacam-se: (a) os utilizadores com acesso exclusivo por *pen* USB, com uma elevada proporção a aceder diariamente à internet para realizar pesquisas em lazer e; (b) os utilizadores com acesso exclusivo por telemóvel, com uma elevada proporção de acessos diários à internet para compra de produtos ou serviços e para ver televisão, filmes ou ouvir música pela internet.

Figura 5 – Proporção de inquiridos que acede diariamente à internet, por meio de acesso e tipo de atividade desenvolvida na internet, nos inquiridos com um acesso à internet.



Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

²⁶ *Home banking* também designado por *e-banking* ou banco eletrónico, trata-se do acesso e potencial realização, ou não, de operações financeiras a partir da página de internet segura do banco de que o utilizador é cliente.

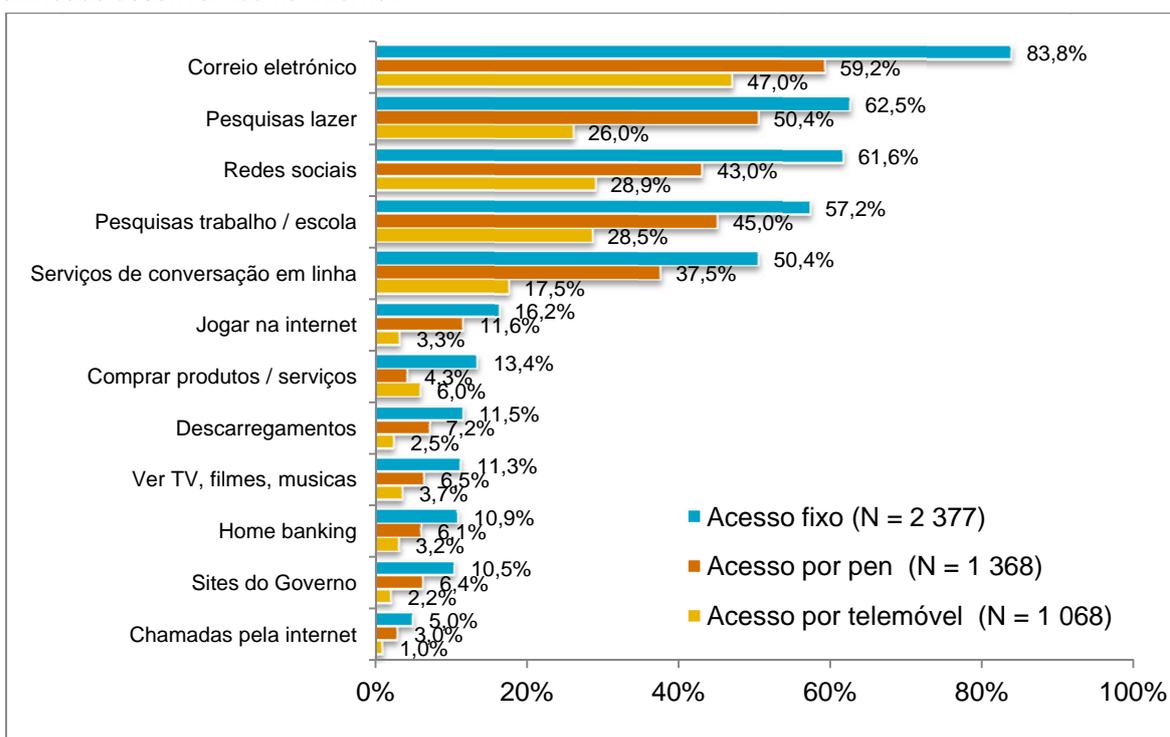
Comparou-se a frequência de acesso consoante as atividades desenvolvidas entre os utilizadores residentes em concelhos 'C' com aqueles residentes em concelhos 'NC', para utilizadores com acesso fixo e utilizadores com acesso por *pen* USB. Esta análise não foi realizada para o grupo de utilizadores somente com acesso por telemóvel, devido à sua fraca dimensão amostral.

No caso dos utilizadores com acesso exclusivo por *pen* USB, verificou-se haver um maior número de acessos para ver filmes, séries ou ouvir músicas nos concelhos 'C', comparativamente com os concelhos 'NC', não tendo sido apuradas diferenças ao nível das outras atividades desempenhadas na internet.

No caso dos utilizadores exclusivamente com acesso fixo, não foi apurada qualquer diferença entre utilizadores residentes em concelhos 'C' e 'NC' no que respeita às atividades realizadas na internet a partir desses acessos.

Quando os inquiridos dispõem de um ou mais meios de acesso à internet, verifica-se que para todas as atividades questionadas os utilizadores com maior número de acessos diários de utilização são aqueles com um acesso fixo (ver Figura 6), reflexo de um maior número de vezes de utilização dos acessos fixos em detrimento dos acessos móveis, quando o utilizador dispõe de ambos os acessos, conforme previamente referido.

Figura 6 – Proporção de inquiridos que acede diariamente à internet, por meio de acesso e tipo de atividade desenvolvida na internet.



Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

A análise das atividades realizadas na internet, com base no meio de acesso utilizado e nas características dos inquiridos, como o género, grupo etário ou instrução, entre outros, permite verificar se a utilização é semelhante entre utilizadores exclusivamente com acessos por *pen* USB e entre utilizadores exclusivamente com acesso fixo. Não serão tidos em conta os utilizadores somente com acesso por telemóvel devido à reduzida dimensão amostral associada²⁷.

Dividiram-se as atividades realizadas na internet e questionadas aos utilizadores, em dois grupos, dependendo da sua frequência diária de acesso às mesmas.

O grupo I inclui as atividades com maior frequência de acessos diária por parte dos inquiridos exclusivamente com uma plataforma de acesso à internet. Essas atividades são o acesso ao correio eletrónico, às redes sociais e a serviços de conversação em linha e as pesquisas em lazer, em trabalho ou para a escola. No cruzamento entre a realização destas atividades e as características dos inquiridos, a análise é efetuada com base na proporção de inquiridos que realizam diariamente as referidas atividades, conforme se verá adiante.

O grupo II inclui as atividades com menor frequência de acesso diária, nomeadamente, jogar, ver televisão, filmes e séries na internet, descarregar músicas, filmes e outros, realizar chamadas, comprar produtos e ou serviços e aceder ao banco (*home banking*) e a sítios de internet do Governo. Considerando que neste grupo de atividades, a proporção de utilizadores que as realiza diariamente é mais reduzida, no cruzamento da realização destas atividades com as características dos inquiridos, optou-se por analisar a proporção de inquiridos que não utilizam esses serviços diariamente, em vez da proporção daqueles que os realizam diariamente.

Assim, comparando o género masculino com o género feminino, consoante a posse exclusiva de acesso fixo ou acesso por *pen* USB, verificou-se que na utilização exclusiva por acesso por *pen* USB, os homens têm uma maior frequência diária de acesso a redes sociais, a serviços de conversação em linha e a pesquisas em lazer, para o trabalho ou para a escola, do que as mulheres. No caso do acesso fixo, nos homens, a proporção de utilizadores que acede diariamente apenas parece ser maior, face às mulheres, no caso das pesquisas em lazer.

²⁷ Tratando-se de uma amostra de 80 inquiridos com apenas acesso à internet a partir do telemóvel, a sua desagregação em grupos não permite uma análise que se possa considerar válida.

Quanto às atividades do grupo II, notou-se uma maior predisposição para a não utilização dos acessos nas mulheres, face aos homens, independentemente da atividade considerada e do tipo de acesso à internet disponível. As exceções são o acesso ao *home banking* e a realização de chamadas pela internet a partir da *pen USB*, para as quais a proporção de não utilizadores não parece depender do género do indivíduo.

A análise por grupos etários dos utilizadores exclusivamente com acesso fixo sugere que quanto maior a idade do utilizador, menor a propensão diária para utilizar o acesso à internet nas atividades do grupo I, sendo a exceção à regra as pesquisas em lazer (as quais não parecem depender do fator idade). No caso da *pen USB*, a relação inversa entre o grupo etário e a proporção de utilizadores diários só ocorre no caso do acesso a redes sociais e no acesso a serviços de conversação em rede. Para o acesso ao correio eletrónico e para as pesquisas pessoais, para o trabalho ou para a escola a partir de *pen USB*, existem diferenças entre os grupos etários, ainda que não seja uma relação inversa (por exemplo, as pesquisas relacionadas com tarefas do trabalho ou da escola são em maior proporção nos inquiridos com idade entre os 25 e os 44 anos e em menor proporção nos inquiridos com 55 ou mais anos de idade).

Quanto às atividades inseridas no grupo II, nos inquiridos exclusivamente com acesso fixo à internet, quanto maior o grupo etário em que o inquirido está inserido, menor a tendência para a realização diária de atividades como jogar na internet, ver televisão, séries e filmes e descarregar músicas e outros. Destaque-se ainda que, independentemente do meio de acesso à internet utilizado, a proporção de inquiridos que referiu comprar produtos e ou serviços é maior no grupo etário entre os 25 e os 34 anos e menor nos escalões etários mais velhos; por outro lado, o acesso diário ao *home banking* e a sítios de internet do Governo é menor no grupo etário entre os 15 e os 24 anos.

Não foram apuradas diferenças na relação entre o nível de ensino e as atividades do grupo I desenvolvidas diariamente pelo inquirido na internet, para os diferentes meios de acesso à internet.

Nas atividades do grupo II, para os utilizadores exclusivamente com acesso fixo, existe uma relação direta entre a frequência diária de acesso ao *home banking* e o nível de ensino do inquirido. No entanto, esta situação já não se verifica para os utilizadores de internet somente a partir de *pen USB* (o grupo com a menor proporção de utilizadores é aquele no terceiro nível de ensino).

Tal como o nível de ensino, a relação entre a classe social a que o inquirido pertence (entre A e E, sendo A a classe mais elevada e E a classe mais baixa) e as atividades do grupo I desempenhadas pelos inquiridos não varia com o tipo de acesso à internet utilizado. Existem duas exceções a esta regra. A primeira é a frequência diária de acesso à internet para pesquisas em lazer, que aumenta com a classe social do inquirido, mas somente nos utilizadores exclusivamente com acesso fixo, sendo que nos utilizadores exclusivamente com *pen* USB, se destacam somente as classes sociais mais elevada (A/B) por terem uma maior frequência de realização diária desta atividade, face às classes sociais mais baixas. A segunda exceção verifica-se no acesso a redes sociais e a serviços de conversação em linha, sendo superior nos inquiridos da classe social E, comparativamente com inquiridos de outras classes sociais, mas somente nos utilizadores exclusivamente com acesso fixo.

No caso das atividades do grupo II, a compra de produtos ou serviços pela internet, o acesso a *sites* do Governo, ver televisão, séries e filmes e fazer *download* não tem maior ou menor frequência diária de acesso por parte de utilizadores exclusivamente com *pen* USB e exclusivamente com acesso fixo à internet. Existe diferenças entre os dois grupos de utilizadores ao nível da frequência diária de acesso ao home banking, sendo que no caso dos utilizadores de internet por acesso fixo, quanto maior a classe social, maior o acesso diário ao *home banking*, enquanto nos utilizadores exclusivamente com *pen* USB apenas se distingue a classe mais elevada (A/B), com uma maior proporção de utilizadores a aceder a esse serviço face às restantes classes sociais.

Finalmente, no que respeita às regiões do país, no caso dos utilizadores exclusivamente com acesso fixo à internet, distingue-se o Interior Norte e no caso dos utilizadores exclusivamente com *pen* USB distingue-se o Sul do país, por terem uma menor frequência de acesso diária em todas as atividades do grupo I, exceto na realização de pesquisas para o trabalho, para a qual não foram apuradas quaisquer diferenças entre regiões. A Grande Lisboa também se distingue por no caso dos utilizadores exclusivamente com *pen* USB ter uma maior proporção de utilizadores a aceder diariamente ao correio eletrónico e no caso do acesso fixo, por ter uma maior proporção de utilizadores que acede diariamente a *chats*.

No caso das atividades do grupo II, não foram apuradas diferenças notórias na relação entre a região do país e o acesso diário a essas atividades, entre os dois grupos de utilizadores: exclusivamente com *pen* USB e exclusivamente com acesso fixo.

Em suma, existem algumas diferenças na utilização diária dos acessos à internet por parte de utilizadores exclusivamente com *pen* USB e exclusivamente com acesso fixo face às características pessoais dos mesmos.

A distribuição do destino das chamadas realizadas pela internet é muito semelhante para utilizadores por acesso fixo e para utilizadores por *pen* USB, ao contrário da distribuição para os utilizadores por telemóvel – ver Tabela 6. As chamadas realizadas a partir da internet²⁸ ocorreram principalmente para computadores, independentemente do meio de acesso utilizado. O segundo maior destino das chamadas realizadas pela internet é a rede internacional, para o acesso fixo e para acesso por *pen* USB, enquanto para o acesso usando telemóvel é a rede móvel de voz.

Tabela 6 – Rede de destino das chamadas realizadas pela internet, por meio de acesso.

	Fixo	<i>Pen</i> USB	Telemóvel
Para Computadores	63,6%	58,9%	50,8%*
Para a rede fixa internacional	31,7%	33,2%	16,5%*
Para a rede fixa nacional	17,5%	16,4%	18,1%*
Para telemóveis	3,5%	6,0%	23,0%*
NS/NR	4,4%	4,2%	12,2%
N	(535)	(214)	(43)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

²⁸ Os preços de uma chamada a partir de *Skype* estão disponíveis em <http://www.skype.com/intl/pt/prices/>. O preço das chamadas (por minuto) varia de acordo com o país de destino e com o tipo de contrato existente, sendo que as chamadas são mais baratas quando existe uma mensalidade. Por exemplo, em Setembro de 2011, num tarifário sem mensalidade, uma chamada realizada por *Skype* para a rede fixa nacional custava 22 cêntimos e para a rede móvel custava 28,6 cêntimos (preços com Imposto de Valor Acrescentado) ao passo que quando existindo uma mensalidade, esse custo é mais baixo, sendo o “desconto” maior, quanto maior o valor da mensalidade.

5.2. PRESTADORES DE SERVIÇOS, CARACTERÍSTICAS DOS ACESSOS E FORMAS DE PAGAMENTO

MOTIVOS DA ESCOLHA DO PRESTADOR DO SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET

Os motivos que levam os inquiridos a escolher o prestador de acesso à internet são distintos para os diferentes meios de acesso.

Para os utilizadores de internet a partir de um telemóvel, a principal razão para a escolha do operador foi o facto de já serem seus clientes de voz móvel (67,0%), seguido de ser aquele que melhor satisfaz as suas necessidades (8,9%). Nos utilizadores de *pen* USB para aceder à internet, o principal motivo da escolha do operador recaiu na opção “Sem razão especial” (20,0%), seguida de perto pelo fator preço (18,2%). No caso do acesso fixo, o principal motivo foi a adesão a um pacote de serviços (quase metade das respostas – 42,2%), seguido do fator preço (28,9%).

A desagregação dos motivos da escolha do prestador do serviço de acesso à internet por concelhos ‘C’ e ‘NC’, para os utilizadores que acedem à internet usando uma *pen* USB, mostram que nos concelhos ‘NC’ a segunda resposta mais atribuída para a escolha do prestador desse serviço foi a cobertura da rede (19,1%), enquanto nos concelhos ‘C’ essa resposta ocupou a quarta posição (12,7%), precedida das opções preço (18,1%) e melhor satisfação das necessidades (15,4%). Este resultado pressupõe que a cobertura de rede 3G (UMTS) é mais valorizada nos concelhos ‘NC’ face aos concelhos ‘C’, porventura porque a diferença entre a cobertura 3G nessas duas zonas será notória.

De referir que, de acordo com IDATE (2011), apesar de a cobertura da população por banda larga móvel em 3G ser de 98%, no que respeita à cobertura do território, é de cerca de 67% (no caso da banda larga móvel em 3G+, a cobertura é de 85% para a população e 66% para o território).

VELOCIDADE DESCENDENTE CONTRATUALIZADA

A proporção de inquiridos que soube responder qual a velocidade contratualizada com o prestador do serviço de acesso à internet foi muito reduzida, independentemente do tipo de acesso – somente 19,0% dos utilizadores de internet por acesso fixo, 31,9% dos utilizadores por *pen* USB e 3,9% dos utilizadores por telemóvel souberam responder à

questão sobre qual a velocidade descendente contratualizada. Estes resultados sugerem que os utilizadores com *pen* USB são mais atentos do que os restantes, relativamente às ofertas que adquiriram.

São apresentados somente os resultados das velocidades contratualizadas para o acesso por *pen* USB e para o acesso fixo, por se ter considerado que, após obtenção dos erros amostrais associados a cada uma das três amostras, a dimensão da amostra dos acessos por telemóvel não era aceitável. A dimensão da amostra sobre a velocidade do acesso fixo foi considerada fiável e a dimensão da amostra sobre os acessos por *pen* USB foi considerada aceitável.²⁹

Quanto aos inquiridos que souberam responder à questão sobre a velocidade contratualizada associada ao seu acesso, no caso dos acessos móveis por *pen* USB, houve uma maior taxa de resposta nos homens, face às mulheres e nos inquiridos entre os 15 e os 29 anos, face aos restantes grupos etários. Quanto ao acesso fixo, registou-se uma maior taxa de resposta nos homens face às mulheres, nos indivíduos no grupo etário entre os 24 e os 44 anos face aos restantes grupos etários, com o secundário face aos restantes níveis de ensino e que vivem sozinhos, face aos que vivem acompanhados e na Grande Lisboa, no Grande Porto e no Litoral Centro, face às restantes regiões do país.

Conforme referido em ICP-ANACOM (2011a), em 2010, a velocidade máxima contratualizada a partir de uma oferta retalhista de banda larga móvel por *pen* USB era de 43,2 Mbps, comparativamente com 1 GB no caso das ofertas por acesso fixo. As velocidades que mais comumente eram oferecidas nas ofertas por *pen* USB eram 1 Mbps, 4 Mbps e 7,2 Mbps, ao passo que nas ofertas por acesso fixo eram 10 Mbps, 20 Mbps, 30 Mbps e 100 Mbps.

Com base nos resultados do inquérito realizado, nos inquiridos que souberam responder à questão, a velocidade descendente contratualizada mais referida (moda) pelos

²⁹ As estimativas foram definidas de acordo com o respetivo erro amostral. Assim, quando o erro amostral é inferior a 10%, a estimativa é considerada fiável, quando o erro amostral se encontra no intervalo entre os 10% e os 25%, é considerada uma estimativa aceitável e quando o erro amostral é superior a 25%, a estimativa é tomada como não fiável.

utilizadores com acesso por *pen* USB foi 4 Mbps, correspondendo também à mediana³⁰, enquanto a média foi 8,2 Mbps.

Nos utilizadores com acesso fixo, a moda da velocidade descendente contratualizada foi 12 Mbps, a mediada foi 20 Mbps e a média foi 25,4 Mbps. Importa, no entanto, notar que como os inquiridos com fibra foram sobrevalorizados na amostra³¹ e adicionalmente têm uma taxa de resposta superior à dos restantes inquiridos com acesso fixo³², supõem-se que as estatísticas ora mencionadas associadas ao acesso fixo estão sobreavaliadas. Para obviar este ponto, analisaram-se as velocidades dos débitos descendentes contratualizados, por tipo de tecnologia associada ao acesso fixo, tendo sido comparadas com as velocidades contratualizadas referidas pelos prestadores de serviço na informação que disponibilizam anualmente ao ICP-ANACOM (dados de 2010).

A velocidade média contratualizada indicada pelos inquiridos, conforme seria expectável atentas as características técnicas dos acessos, é mais elevada nos utilizadores com acesso por fibra (41,2 Mbps). Seguem-se os acessos por cabo, com uma velocidade média contratualizada indicada pelos inquiridos, de 21,2 Mbps e os acessos por ADSL, com uma velocidade média de 14,3 Mbps. Estes resultados são próximos dos valores indicados pelos prestadores de serviço.

PREÇO MÉDIO OBSERVADO DO ACESSO À INTERNET

Quando questionados quanto à entidade que paga o acesso à internet, a grande maioria dos inquiridos referiu pagar a totalidade do valor do acesso, independentemente do meio de acesso à internet em questão. É nos inquiridos com *pen* USB que a proporção de acessos à internet paga, total ou parcialmente, pela entidade empregadora é superior (11,1%), seguida da utilização recorrendo a telemóveis (9,1%). Os acessos fixos, pagos total ou parcialmente pela entidade empregadora, são, em proporção, 3,1% - ver Tabela 7.

³⁰ Ordenadas as respostas dos inquiridos, a mediana representa o valor central da tabela de distribuição.

³¹ A amostra inclui uma proporção de utilizadores de acessos por fibra no total de acessos fixos (20,0%), superior à proporção obtida com base nos dados dos prestadores de serviço (cerca de 8,1%, no segundo trimestre de 2011). Os dados relativos aos prestadores de serviços estão disponíveis em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1096908#n3>.

³² A taxa de resposta à questão sobre a velocidade cobntratualizada associada ao acesso fixo foi 25,8% para os acessos por fibra, 20,1% para os acessos por ADSL e 17,0% para os acessos por cabo.

Tabela 7 – Distribuição dos inquiridos por agente que paga o acesso à internet e meio de acesso.

	Fixo	Pen USB	Telemóvel
Pago totalmente pelo próprio ou familiar	96,8%	88,7%	91,0%
Pago parcialmente pela entidade empregadora	0,9%	2,0%	1,2%
Pago totalmente pela entidade empregadora	2,2%	9,1%	7,9%
NS/NR	0,1%	0,2%	0,0%
N	(2 377)	(1 368)	(1 068)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

O pagamento dos acessos à internet é principalmente realizado mensalmente – 96,4% no caso do acesso fixo, 69,6% no caso da *pen* USB e 53,5% no caso do acesso por telemóvel. Para os acessos móveis, o pré-pagamento pelo número de horas também é opção (13,0% no caso da *pen* USB e 16,3% no acesso por telemóvel), seguido do pré-pagamento pelo tráfego utilizado (respetivamente, 3,2% e 10,8% para utilizadores de internet usando *pen* USB e utilizadores utilizando telemóvel).

Nesta fase importa referir que as ofertas retalhistas de banda larga existentes no mercado associadas a cada meio de acesso, fixo, por *pen* USB e por telemóvel, são distintas, inviabilizando uma comparação direta entre os preços médios observados associados a cada uma das formas de aceder à internet. Não obstante, a título ilustrativo, apresentam-se os preços observados com base no presente inquérito.

Quando questionados quanto ao preço pago mensalmente, em média, pelo acesso à internet, ou no caso do acesso fixo pela oferta que contém o acesso à internet, 77,2% dos inquiridos com acessos por *pen* USB souberam indicar o preço pago, sendo essas proporções de 49,5% nos inquiridos com acessos por telemóvel e 68,4% nos inquiridos com acesso fixo à internet.

O preço mais referido (moda) observado pelos utilizadores de acessos por *pen* USB foi 15 € e no acesso por telemóvel foi 5 € – ver Tabela 8. No entanto, se desagregados os resultados de acordo com a forma de aquisição da *pen* USB, isto é, se adquirida por meio de uma medida para promover a Sociedade da Informação, ou fora desse âmbito, verifica-se que no primeiro caso a moda observada é de 15 € e 30 € no segundo caso.

No caso do acesso fixo à internet, quando este era adquirido incorporado num pacote de serviços, o preço mais referido observado é 50 €, o que compara com 20 € quando este

serviço é adquirido isoladamente. Este resultado é explicado pelo facto de num pacote de serviços o preço pago corresponder também aos restantes serviços.

Em termos médios, os preços observado referidos pelos utilizadores foram de 21,7 € para a *pen* USB (cerca de 15,7€ quando adquirida por meio de um programa para promover a Sociedade de Informação e 24,1 € quando adquirida fora desse âmbito) e 14,6 € para os acessos à internet por telemóvel. Para o acesso fixo, o preço médio observado foi 47,1 € quando este estava incluído num pacote e 23,0 € quando adquiridos isoladamente.

Tabela 8 – Estatísticas descritivas sobre o preço observado pago pelo acesso à internet (em euros), por meio de acesso.

	Fixo (isolado)	Fixo (pacote)	<i>Pen</i> USB	Telemóvel
Média	23,0 €	47,1 €	21,7 €	14,6 €
Mediana	20,0 €	45,0 €	21,0 €	10,0 €
Moda	20,0 €	50,0 €	15,0 €	5,0 €
N	(163)	(1 463)	(863)	(529)

* Média – representa o valor médio das respostas atribuídas pelos inquiridos.

** Mediana – ordenadas as respostas dos inquiridos, a mediana representa o valor central da tabela de distribuição.

*** Moda – é o valor que mais vezes se repete nas opções de resposta atribuídas pelos inquiridos.

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

No caso dos utilizadores com *pen* USB, o preço médio mensal observado é maior nos inquiridos que também têm internet no telemóvel, independentemente de acederem ou não por acesso fixo, sugerindo haver nestes casos uma maior valorização da mobilidade face aos restantes inquiridos.

A análise discriminada por concelhos ‘C’ e ‘NC’ sugere que, em média, mensalmente o preço médio observado do acesso móvel a partir de uma *pen* USB à internet é cerca de 16% superior nos concelhos ‘C’ (22,7 €), face aos concelhos ‘NC’ (19,6 €). Esta situação poderá ser justificada por dois fatores distintos: a) pela maior adesão a programas governamentais para promover a banda larga nos concelhos ‘NC’ e; b) por uma potencial adesão a velocidades contratualizadas mais elevadas nos concelhos ‘C’ face aos concelhos ‘NC’.

De referir que, acordo com ICP-ANACOM (2011a), em 2010, o preço das ofertas retalhistas de acesso à internet por *pen* USB, estava compreendido entre 12,6 €³³ e 49,9

³³ Mensalidade pós-paga em qualquer lugar, velocidade contratualizada de 1 Mbps e tráfego até 300 MB.

€³⁴ e no caso do acesso por telemóvel entre 0,91 €³⁵ e 15 €³⁶. O preço do acesso fixo à internet podia variar entre 10 €³⁷ e 254 €³⁸.

Segundo dados da OCDE para Setembro de 2010, o preço das ofertas de banda larga fixa por Mbps, situava-se no intervalo entre 0,25 € (ofertas de 1 GB) e 40,31 €. Apesar de o preço mínimo em Portugal ser dos mais baratos face aos preços mínimos verificados para os restantes países da UE27, o preço máximo em Mbps pago pela internet fixa em Portugal, era dos mais caros da UE27.

5.3. SATISFAÇÃO QUANTO AOS ACESSOS UTILIZADOS

Num conjunto de características sobre os acessos à internet, como a cobertura e fiabilidade, a velocidade contratualizada, o preço pago, o limite de tráfego, o limite de horas e o serviço de apoio ao cliente, verifica-se haver uma satisfação geral considerada boa (com uma média de satisfação de cerca de 3 pontos, numa escala entre 1 e 4, em que 1 significa 'nada satisfeito' e 4 'muito satisfeito') relativamente aos três meios de acesso à internet – ver Figura 7.

Conforme seria expectável, o preço foi a característica do serviço de acesso à internet que menos satisfação média aferiu, independentemente do meio de acesso à internet. Ainda assim, a satisfação média com o preço também se pode considerar boa, já que, a proporção de inquiridos que referiu estar satisfeito ou muito satisfeito foi de 69% no acesso por *pen* USB, 73% no acesso por telemóvel e 79% no acesso fixo.

³⁴ Mensalidade pós-paga em qualquer lugar, velocidade contratualizada de 43,2 Mbps e tráfego ilimitado.

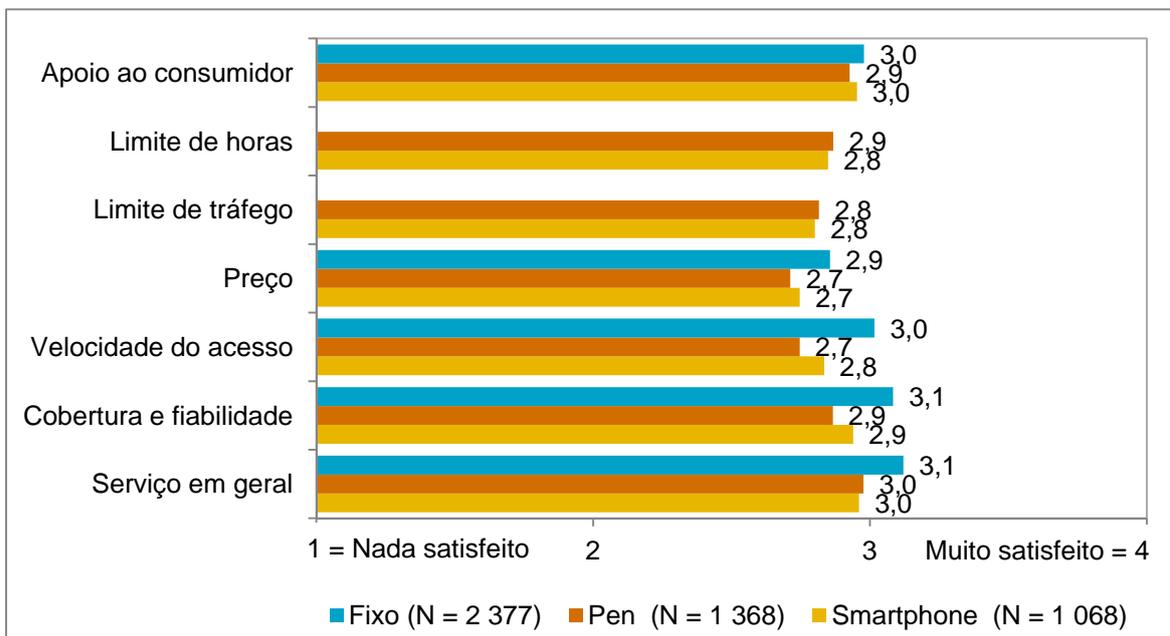
³⁵ Utilização ocasional por um dia.

³⁶ Mensalidade pós-paga em qualquer lugar, velocidade contratualizada de 7,2 Mbps e tráfego até 600 MB.

³⁷ Valor que corresponde à média mensal no primeiro ano de adesão ao serviço.

³⁸ Mensalidade de acesso à internet por fibra óptica, incluída num pacote de serviços com serviço telefonico fixo, televisão por subscrição e internet fixa e móvel (*pen* USB), com uma velocidade superior ou igual a 300 Mbps e tráfego ilimitado.

Figura 7 – Níveis de satisfação dos inquiridos com as características do acesso, por meio de acesso à internet.



Nota: Somente os inquiridos com acessos à internet por *pen* ou por telemóvel foram questionados quanto ao nível de satisfação quanto ao limite de horas e ao limite de tráfego.

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Os resultados da inquirição sugerem uma maior satisfação com o serviço de internet em geral, associada ao acesso fixo à internet do que aos acessos móveis (mais de 8 em cada 10 inquiridos referiu estar satisfeito ou muito satisfeito com o seu acesso à internet móvel e no caso da internet fixa acresce para mais de 9 em cada 10 inquiridos), sendo essa diferença estatisticamente significativa.

Os resultados do ECSI 2010 (ICP-ANACOM, 2011c), relativamente aos índices nacionais de satisfação do cliente no sector das comunicações³⁹, também já haviam apurado uma maior satisfação com a internet fixa comparativamente com aquela apurada para a internet móvel (respetivamente 7,17 e 6,88 para acessos fixos e acessos móveis, numa escala de 1 a 10 em que 1 é ‘nada satisfeito’ e 10 ‘muito satisfeito’).

³⁹ Em ANACOM (2011c) são apresentados os resultados dos índices de imagem, expectativas, qualidade apercebida, valor apercebido, satisfação, reclamações e lealdade, para todos os sectores de comunicação em Portugal. Adicionalmente, os resultados do sector de internet estão desagregados por internet fixa e internet móvel. Informação disponível em <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1093742>.

De notar que não foram apuradas diferenças estatisticamente relevantes entre a satisfação com o serviço em geral da *pen* USB, quando esta foi adquirida a partir de um programa governamental, a partir de um pacote de serviços ou fora destes âmbitos.

Quanto às características dos meios de acesso à internet, regra geral, a satisfação média com as características dos acessos móveis, seja *pen* USB ou telemóvel, também é estatisticamente menor do que a satisfação média com o acesso fixo. A única exceção é a satisfação média com o apoio ao consumidor, a qual é semelhante entre as diferentes plataformas de acesso à internet.

No caso da *pen* USB, foi apurado um menor nível de satisfação quanto ao preço pago, nos utilizadores que adquiriram esse serviço fora de um pacote de serviços e fora de um programa governamental. No tocante aos limites de tráfego, os utilizadores com *pen* USB de um programa para promover a Sociedade de Informação parecem menos satisfeitos do que os restantes utilizadores com *pen* USB. Note-se, que nos utilizadores de internet a partir de *pen* USB que aderiram a esse serviço a partir de um pacote de serviços, estes não parecem desvalorizar esse serviço, mesmo com um limite de tráfego associado.

A partir da correlação entre estas variáveis, verificou-se que os fatores que mais parecem influenciar os níveis de satisfação com os serviços móveis de acesso à internet, seja por *pen* USB ou telemóvel, são a cobertura e fiabilidade do serviço e a velocidade contratualizada associada ao mesmo. Os fatores que mais justificam a satisfação geral com o serviço fixo de acesso à internet foram os mesmos que para os acessos móveis.

Não obstante, conforme previamente referido, uma elevada parcela de utilizadores de internet não soube identificar qual a velocidade contratualizada associada ao seu acesso (68,1% para os acessos usando *pen* USB, 96,1% para acessos utilizando telemóvel e 81,0% para o acesso fixo) ou quanto paga pelo mesmo – 22,8% para acessos usando *pen* USB, 50,5% para acessos utilizando telemóvel e 31,6% para o acesso fixo.

Considerando que, conforme referido, os inquiridos parecem menos satisfeitos com o acesso por *pen* USB à internet do que com o acesso fixo, pretendeu-se aferir se a perceção quanto à internet móvel é beneficiada ou prejudicada quando o indivíduo também dispõe de um acesso fixo. Assim, obtiveram-se os níveis de satisfação médios com o serviço em geral e com as características do mesmo, por tipos de acesso à internet de que o inquirido dispõe.

Nos utilizadores com acessos por *pen* USB, verificou-se que a utilização também de um acesso fixo, regra geral penaliza o valor que o utilizador atribui ao acesso por *pen* USB.

Isto porque, a perceção dos inquiridos quanto ao serviço em geral por *pen* USB é menor quando este também dispõe de uma plataforma fixa, comparativamente com quando não tem um acesso fixo, verificando-se o mesmo para a satisfação média com o preço pago pela *pen* USB e para a satisfação média com o limite de tráfego⁴⁰.

Para os utilizadores de internet a partir do telemóvel, somente a satisfação média com o preço parece ser penalizada quando o utilizador também dispõe de um acesso fixo.

Estes resultados parecem sugerir que, no que respeita à substituição entre acessos fixos e móveis, o acesso à internet por *pen* USB é mais facilmente considerado um substituto do acesso fixo à internet, do que o acesso por telemóvel.

Conforme seria expectável face aos resultados supramencionados, no caso do acesso fixo, a sua conjugação com acessos móveis, independentemente do meio de acesso, induz a uma valorização deste meio de acesso à internet – isto verifica-se na perceção dos inquiridos quanto ao preço pago e à velocidade contratualizada.

Adicionalmente, não foram apuradas diferenças entre os níveis de satisfação quanto aos preços, nos utilizadores com o serviço fixo de acesso à internet dentro e fora de um pacote de serviços nem foram apuradas diferenças estatisticamente válidas nos utilizadores com *pen* USB de um programa governamental e fora de um programa governamental.

Quanto à satisfação por prestador de serviço, verifica-se que enquanto no caso da *pen* USB a satisfação média, quer com o serviço em geral, quer com as condições do serviço, foi estatisticamente semelhante entre os diferentes prestadores que dispõem esse tipo de acesso, no caso do acesso fixo e do acesso por telemóvel, houve diferenças de satisfação entre os diferentes prestadores do serviço de acesso à internet.

Compararam-se os níveis de satisfação dos inquiridos residentes em concelhos 'C' e 'NC', para cada um dos três meios de acesso e para cada uma das suas características associadas. Os resultados sugerem haver uma maior satisfação quanto ao limite de horas associado aos acessos móveis, seja por *pen* USB ou telemóvel, nos inquiridos residentes em concelhos 'C', face aqueles que residem em concelhos 'NC'. Nos inquiridos que utilizam o telemóvel para aceder à internet, a satisfação com a velocidade contratualizada e o limite de tráfego também foram superiores nos concelhos 'C'.

⁴⁰ Relativamente aos limites de tráfego, este resultado pode dever-se, em parte, ao facto de, em 2010 e de acordo com ICP-ANACOM (2011a), cerca de 40% das ofertas de banda larga móvel não terem limites de tráfego associado, comparativamente com uma proporção de 55% no caso da banda larga fixa.

5.4. INTENÇÃO DE DESISTIR DO ACESSO À INTERNET E POTENCIAL SUBSTITUIÇÃO DO MESMO

INTENÇÃO DE DESISTIR DO ACESSO À INTERNET

Foram questionados os inquiridos quanto à intenção de desistir, nos próximos doze meses, do(s) atual(is) meio(s) de acesso à internet de que dispunham.

Ainda que tenham sido questionados os inquiridos independentemente de serem estes, ou não, os decisores quanto à opção em manter o acesso (o que poderá subavaliar a proporção de inquiridos que pensa desistir, em especial no caso do acesso fixo mais partilhados no agregado familiar), a diferença apurada entre o acesso fixo e o acesso por *pen* USB é demasiado elevada para se poder dever somente ao inquirido que respondeu à questão.

A proporção de inquiridos que afirmou estar a pensar desistir é maior no caso dos acessos móveis do que nos acessos fixos, em especial na *pen* USB – 12,7% na *pen* USB, 5,6% no acesso por telemóvel e 3,5% no acesso fixo (ver Tabela 9). Para além disso, a intenção de desistir da *pen* USB é maior quando, para além desta plataforma, o utilizador também utiliza o acesso por telemóvel, tendo esta situação sido verificada também para os acessos por telemóvel (para os quais a intenção de desistir é maior quando em conjunto somente com *pen* USB).

Tabela 9 – Proporção de inquiridos que pensa desistir do seu acesso à internet, por meio de acesso.

	Fixo	Pen USB	Telemóvel
Pensa desistir	3,5%	12,7%	5,6%
Não pensa desistir	93,8%	82,9%	90,4%
Ns/Nr	2,7%	4,4%	4,0%
N	(2 377)	(1 368)	(1 068)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Verificou-se também que é no grupo dos inquiridos menos satisfeitos que a intenção de desistir do acesso à internet é maior, resultado que seria expectável – ver Tabela 10.

Tabela 10 – Proporção de inquiridos pouco ou nada satisfeitos com o serviço em geral, por meio de acesso e potencial intenção de desistência do mesmo.

	Fixo	Pen USB	Telemóvel
Pensa desistir do acesso	28,2% (83)	37,3% (173)	36,7%* (60)
Não pensa desistir do acesso	5,2% (2 229)	9,7% (1 135)	8,9% (965)

Nota: Os valores entre parênteses representam a dimensão amostral associada a cada amostra.

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Em ANACOM (2011c), mencionava-se que, em 2010, o mais baixo índice de satisfação e lealdade era aquele associado à internet móvel (6,70, numa escala de 1 a 10, em que 1 é ‘nada satisfeito’ e 10 ‘muito satisfeito’), comparativamente com os restantes serviços de comunicações, nos quais se inclui a internet fixa (6,97 considerando a escala supramencionada), ainda que a lealdade quanto à internet móvel tenha aumentado entre 2009 e 2010 (em 0,24 pontos). Este estudo também refere que comparativamente com o ano 2009, em 2010 houve uma diminuição do valor apercebido da banda larga móvel, ao passo que a banda larga fixa aferiu melhorias entre 2009 e 2010, em todos os índices.

MOTIVOS PARA A INTENÇÃO DE DESISTIR DO ACESSO À INTERNET

Entre os motivos para pensar desistir do acesso de que dispunha, o preço elevado foi a principal razão apontada pelos inquiridos, independentemente do meio de acesso à internet em questão – ver Tabela 11. Note-se que este motivo foi principalmente relevante no caso dos acessos móveis (42,4% na *pen USB*, 53,4% no acesso por telemóvel e 33,2% no acesso fixo).

A segunda resposta mais frequente foi distinta de acordo com o meio de acesso. Assim, associada à *pen USB*, a segunda razão mais referida foi a baixa velocidade do serviço (33,6%) a par com a existência de outros acessos para aceder à internet (33,1%), no caso do acesso por telemóvel foi também a existência de outros acessos (39,9%) e no acesso fixo à internet foi a falta de mobilidade do mesmo (30,1%).

Tabela 11 – Motivos para ponderar desistir da internet nos próximos doze meses, por meio de acesso.

	Fixo	Pen USB	Telemóvel
Preço elevado	33,2%*	42,4%	53,4%*
Sem mobilidade	30,1%	-	-
Outros acessos	18,3%	33,1%	39,9%*
Baixa velocidade	9,0%	33,6%	14,5%
Fiabilidade reduzida	15,5%	-	-
Má cobertura	-	21,7%	-
Tráfego limitado	-	11,4%	-
NS/NR	12,8%	3,4%	9,6%
N	(83)	(174)	(60)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

INTENÇÃO DE TROCA DO ATUAL ACESSO À INTERNET POR OUTRO MEIO DE ACESSO

Quanto à troca por outro meio de acesso à internet, foi nos inquiridos com *pen* USB que se verificou uma maior intenção de troca do acesso, com cerca de 32,8% a referir pensar trocar esse meio e acesso, comparativamente com cerca de 13,2% no caso dos acessos fixos e de 1,3% nos acessos por telemóvel – ver Tabela 12.

Tabela 12 – Proporção de inquiridos que pensa trocar de acesso à internet, por meio de acesso.

	Fixo	Pen USB	Telemóvel
Pensa trocar	13,2%	32,8%	1,3%
Não pensa trocar	70,6%	50,2%	77,8%
Ns/Nr	16,2%	17,0%	20,9%
N	(83)	(174)	(60)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Entre os cerca de 32,8% de inquiridos que pensam trocar o seu acesso *pen* USB, a principal escolha alternativa recai sobre o acesso fixo à internet, sendo a proporção que referiu pensar trocar pelo acesso por telemóvel residual. Estes resultados não desmentem as anteriores suposições sobre uma maior proximidade, por parte dos

utilizadores de internet, entre o acesso fixo e a *pen* USB, do que entre o acesso fixo e o acesso por telemóvel.

No caso dos utilizadores com acesso fixo ou acesso por telemóvel à internet, o reduzido número de inquiridos que referiu pensar trocar de acesso não é estatisticamente significativo para permitir verificar para que plataforma de acesso estão a pensar mudar.

5.5. NÃO ADESÃO, NO PRESENTE, A OUTROS MEIOS DE ACESSO À INTERNET E UTILIZAÇÃO, NO PASSADO, DESSES OUTROS MEIOS

Os atuais utilizadores de internet foram questionados quanto aos motivos que os levavam a não aderir a outro meio de acesso, para além daquele(s) que dispunham à data do inquérito.

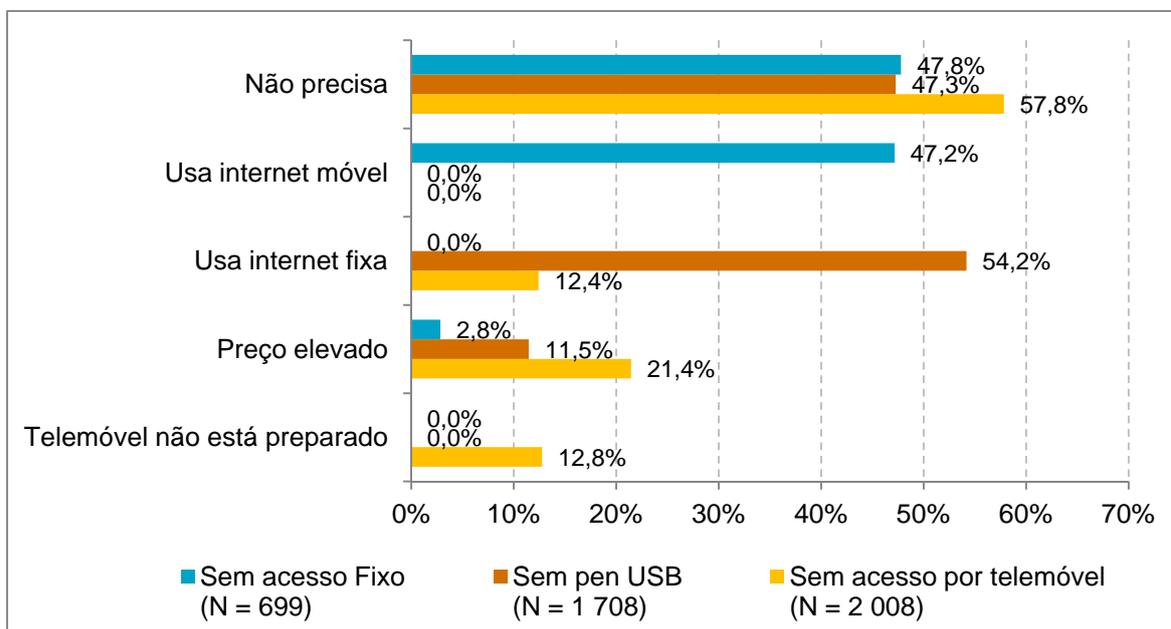
RAZÃO PARA A NÃO UTILIZAÇÃO DE OUTRO MEIO DE ACESSO À INTERNET

A Figura 8 inclui as razões referidas pelos inquiridos para a não utilização de outro meio de acesso à internet para além daquele(s) que dispunha à data do inquérito:

- a) Nos inquiridos que não dispunham de acesso móvel por *pen* USB para aceder à internet, as principais razões referidas foram a utilização da internet usando um acesso fixo (54,2%), seguida da falta de necessidade de utilizar a *pen* USB (47,3%);
- b) Nos inquiridos que não dispunham de acesso à internet por telemóvel, mais de metade referiu não utilizar esse serviço por não sentir necessidade do mesmo (57,8%), sendo os restantes motivos para a não adesão o preço elevado (21,4%) e o facto de o telemóvel não estar preparado para aceder à internet (12,8%);
- c) Nos inquiridos que não dispunham de acesso fixo para aceder à internet, as principais razões mencionada foram a falta de necessidade (47,8%) e a utilização da internet móvel (47,2%).

Uma vez mais, estes resultados sugerem algum nível de substituibilidade entre a *pen* USB e o acesso fixo, mas não entre o acesso por telemóvel e outros, sejam fixos ou por *pen* USB.

Figura 8 – Motivos para a não utilização do acesso, por meio de acesso à internet.



Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

TROCA DE MEIO DE ACESSO À INTERNET NO PASSADO E RAZÕES PARA ESSA TROCA

Nos atuais utilizadores de internet, cerca de 41,7% já havia tido, no passado, internet por *pen* USB, tendo desistido desse serviço, proporção substancialmente superior à de inquiridos que havia tido internet por acesso fixo e desistiu (27,6%) e à proporção de inquiridos que havia tido internet por acesso móvel usando telemóvel (16,8%) – ver Tabela 13.

Tabela 13 – Proporção de inquiridos que tiveram outro meio de acesso à internet no passado.

	Desistiu do acesso Fixo	Desistiu da <i>Pen</i> USB	Desistiu do acesso por telemóvel
Sim	27,6%	41,7%	16,8%
Não	70,5%	58,0%	83,0%
NS/NR	1,9%	0,3%	0,2%
N	(699)	(1 708)	(2 008)

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Note-se que, no grupo de inquiridos que havia tido *pen* USB no passado, cerca de um em cada quatro aderiu a esse serviço a partir de um programa de política pública para promoverem o acesso à Sociedade de Informação (nomeadamente as e.Iniciativas).

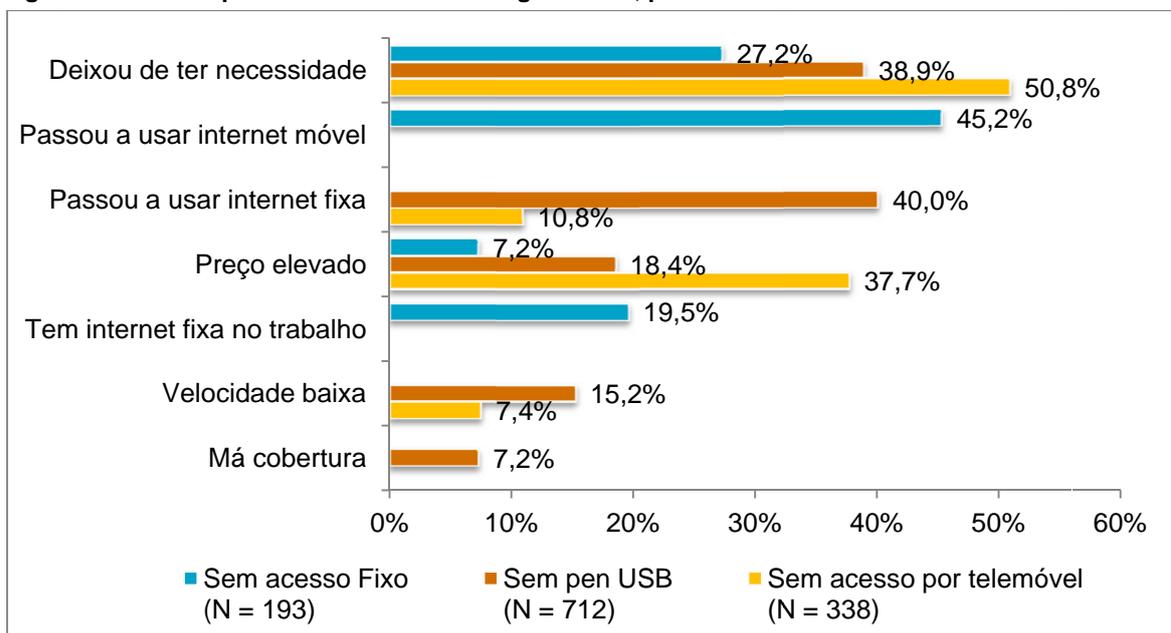
Os motivos referidos para a desistência do antigo meio de acesso à internet diferem de acordo com o meio de acesso em causa⁴¹ – ver Figura 9.

O preço pago só se mostrou ser um fator especialmente relevante de desistência do acesso no caso dos acessos à internet por telemóvel (37,7%). Para além do preço, outro fator relevante para a desistência do acesso móvel à internet a partir do telemóvel foi o deixar de sentir necessidade em utilizar esse acesso (50,8%).

No acesso fixo, o principal motivo de desistência foi a utilização da internet móvel (45,2%) enquanto nos acessos móveis, o principal motivo de desistência do acesso antigo foi a utilização de internet fixa (40,0%). Novamente, estes resultados induzem à existência de algum nível de substituibilidade entre o acesso fixo e o acesso por *pen* USB. A falta de necessidade em utilizar o acesso à internet também foi um dos principais fatores enumerados pelos utilizadores que desistiram do acesso por *pen* USB e do acesso fixo (38,9% nos utilizadores por *pen* USB e 27,2% nos utilizadores por acesso fixo).

⁴¹ Ainda que quem tenha respondido à questão possa não ser o principal decisor quanto à escolha entre manter ou deixar de ter acesso à internet, depreende-se que o inquirido, ao ser utilizador de internet, participa na tomada dessa decisão.

Figura 9 – Motivos para a desistência do antigo acesso, por meio de acesso à internet.



Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Finalmente, para validar se os motivos para a desistência de um meio de acesso à internet, no passado, é semelhante aos motivos associados à não adotar no presente desse tipo de acesso, cruzaram-se os motivos de desistência no passado com os atuais motivos de não adesão, tendo-se verificado que na generalidade dos casos, as razões são idênticas – em mais de 60% da amostra de utilizadores sem acesso fixo à internet e sem acesso à internet por telemóvel esses valores são coincidentes e no caso dos utilizadores sem *pen* USB, essa proporção ascende a mais de 80% de respostas coincidentes entre os motivos de não adesão correntes e a decisão de troca no passado.

6. OPINIÃO DOS INQUIRIDOS: ACESSO FIXO E *PEN* USB

Considerando os resultados obtidos neste relatório (ver capítulos 4 e 5, relativos aos utilizadores de internet por meio de acesso e ao tipo de utilização atribuído a esses meios de acesso), os quais apontam para o facto de alguns inquiridos atribuírem algumas semelhanças entre o acesso móvel por *pen* USB e o acesso fixo, mas não entre estes acessos à internet e o acesso por telemóvel, pretendeu-se conhecer de que forma é que os acessos por *pen* USB e os acessos fixos à internet são efetivamente comparados.

6.1. OPINIÃO COMPARATIVA: ACESSO FIXO E *PEN* USB

Para aferir quanto à forma como os utilizadores de internet avaliam o acesso fixo comparativamente com o acesso por *pen* USB, foram questionados todos os inquiridos com acesso à internet, quanto ao seu grau de concordância com as seguintes questões:

- a. *A Internet móvel a partir de uma pen é mais cara do que a Internet fixa;*
- b. *A Internet móvel a partir de uma pen é mais lenta do que a Internet fixa;*
- c. *A Internet móvel a partir de uma pen é menos confiável do que a Internet fixa.*

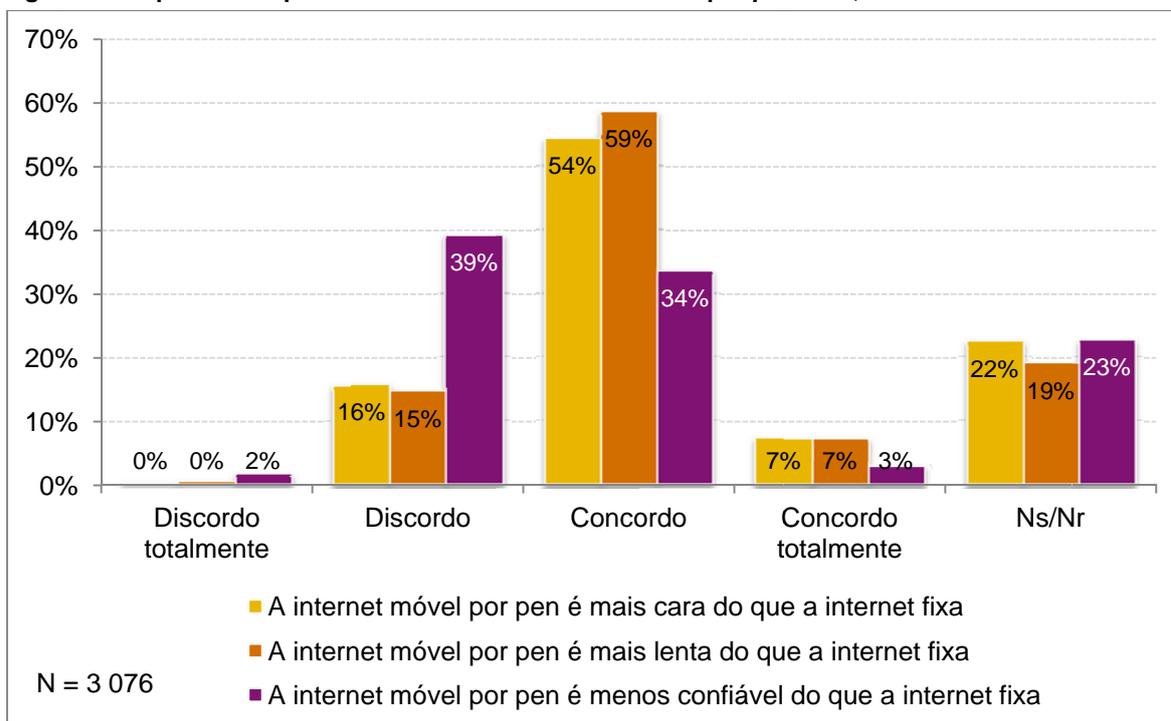
As opções de resposta eram ‘discordo totalmente’, ‘discordo’, ‘concordo’ e ‘concordo totalmente’.

De acordo com os resultados, parece haver um consenso quanto à afirmação de que a internet móvel por *pen* USB é mais cara e tem menor velocidade contratualizada do que a internet por acesso fixo – mais de metade dos inquiridos admitiu que o preço da *pen* USB é maior do que o preço da internet fixa e que a velocidade contratualizada da *pen* USB é mais lenta do que a da internet fixa (ver Figura 10).

Quanto à confiabilidade do acesso fixo e do acesso por *pen* USB, 40,9% de inquiridos discordaram da afirmação “A internet móvel por *pen* é menos confiável do que a internet fixa”, sendo essa proporção de 52,9% se não forem considerados os inquiridos que não souberam ou não quiseram responder à questão.

Note-se que a proporção de inquiridos que discorda destas afirmações é maior nos inquiridos exclusivamente com *pen* USB e é menor naqueles com acesso fixo e acesso por telemóvel para aceder à internet, independentemente de se tratar da questão sobre o preço, a velocidade ou a confiabilidade da internet por *pen* face à internet móvel.

Figura 10 – Opinião comparativa entre internet fixa e internet por *pen* USB, no total de utilizadores.



Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

Em ANACOM (2011c), a qualidade e o valor apercebido aferido para a internet móvel (respetivamente 7,45 e 6,30, numa escala de 1 a 10 em que 1 significa ‘nada satisfeito’ e 10 ‘muito satisfeito’) é inferior à aferida para a internet fixa (respetivamente 7,26 e 6,22, considerando a mesma escala).

6.2. POSSIBILIDADE DE ADESÃO EXCLUSIVA À INTERNET MÓVEL

Quando questionados quanto à afirmação “A *Internet móvel* é para mim” (com as seguintes opções de resposta: ‘discordo totalmente’, ‘discordo’, ‘concordo’ e ‘concordo totalmente’ e não se tendo especificado se a questão era sobre acesso por *pen* USB ou por internet móvel), 84,0% dos utilizadores de internet a partir de uma *pen* USB e 81,4% dos que acedem a partir de um telemóvel concordaram com a afirmação, tendo essa proporção sido inferior nos inquiridos com internet fixa (63,0%) e especialmente quando o acesso fixo é o único meio de acesso para aceder à internet (47,5%).

Não foram apuradas diferenças válidas nos resultados, quando discriminados por concelhos ‘C’ e por concelhos ‘NC’.

Finalmente acerca da possibilidade de virem a ter, no futuro, exclusivamente internet móvel, mais de metade (64,7%) dos inquiridos exclusivamente com internet fixa não considerou essa hipótese, proporção que diminui no caso dos utilizadores com internet fixa e móvel (54,2% para utilizadores com *pen* USB e acesso fixo e 49,3% para utilizadores com os três meios de acesso à internet) – ver Tabela 14.

Nos inquiridos que ponderaram vir a ter exclusivamente internet móvel no futuro, consideraram-no desde que a relação velocidade/preço da internet móvel fosse boa. Neste contexto, a aceitação das ofertas retalhistas em suporte 4G no mercado de banda larga passarão, em parte, pela relação velocidade/preço determinada pelos prestadores.

Tabela 14 – Distribuição dos inquiridos por resposta atribuída à questão “Consideraria a hipótese de ter apenas internet móvel?”, por meio de acesso à internet.

	Exclusivo fixo	<i>Fixo e pen</i>	Fixo e telemóvel	<i>Fixo, pen e telemóvel</i>
Sim, se fosse mais barata	11,7%	9,5%	6,6%	10,1%
Sim, se a relação entre a velocidade/preço fosse boa	14,7%	21,2%	28,8%	23,8%
Sim, se necessitasse de aceder em qualquer lugar e instante	6,9%	5,6%	5,7%	6,9%
Não	64,7%	54,2%	55,6%	49,3%
Ns/Nr	2,1%	9,5%	3,3%	9,9%
N	1 059	410	563	294

Estimativa: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Fonte: ICP-ANACOM, com base nos resultados do inquérito sobre as formas de acesso à internet.

7. CONCLUSÕES

Este estudo pretendeu contribuir para um melhor conhecimento sobre a atual utilização da internet móvel, seja a partir de um telemóvel ou usando uma *pen* USB. O acesso fixo à internet também foi abordado, por se prever que a sua utilização em paralelo com a utilização de um acesso móvel pode condicionar a utilização do acesso móvel, comparativamente com quando o utilizador dispõe exclusivamente do acesso móvel.

Verificou-se que a utilização exclusiva de um tipo de acesso é mais frequente no caso dos utilizadores com acesso fixo à internet.

Constatou-se também que quando o utilizador dispõe de acesso fixo e acesso móvel (seja por *pen* USB e ou por telemóvel) à internet, os utilizadores evidenciam uma maior frequência de acesso diária a partir do acesso fixo do que do(s) acesso(s) móvel(is).

Quando abordados quanto aos níveis de satisfação, os inquiridos com acesso fixo mostram-se mais satisfeitos com o serviço do que os utilizadores com acessos móveis, seja por *pen* USB ou telemóvel.

O preço foi a característica com o menor nível de satisfação, ainda que possa ser considerada boa (3 pontos, numa escala crescente de satisfação, entre 1 e 4), tendo-se verificado que a satisfação com o preço dos serviços móveis diminui quando o utilizador também dispõe de um acesso fixo, ao passo que a satisfação com o acesso fixo aumenta quando o utilizador também dispõe de um ou mais acessos móveis à internet.

No conjunto dos utilizadores que à data do inquérito dispunham de internet, houve uma maior desistência de acessos por *pen* USB do que do acesso fixo ou do acesso por telemóvel. A futura intenção de desistir do atual acesso à internet e a sua potencial substituição por outro(s) meio(s) de acesso também é maior nos inquiridos com *pen* USB e menor nos inquiridos com acesso fixo, tendo-se verificado uma relação entre a intenção de desistir do acesso e o nível de satisfação quanto ao mesmo.

Oferecendo mobilidade, as ofertas móveis por *pen* USB, em virtude das suas características técnicas, têm menos débitos e velocidades contratualizadas inferiores, do que as ofertas de acesso fixo, situação que é percebida pelos utilizadores. Adicionalmente, o acesso fixo é mais frequentemente incluído num pacote de serviços, sob as mesmas condições, nomeadamente tráfego e velocidade, do que o acesso por

pen USB. Não obstante, a mobilidade parece ser um fator relevante para uma parcela de utilizadores, ainda que não se possa quantificar com exatidão essa proporção.

Constatou-se que a cobertura de rede é mais relevante na escolha do prestador de serviços da *pen* USB nos concelhos 'NC' do que nos concelhos 'C'. Existem também diferenças entre concelhos 'C' e concelhos 'NC', quanto às atividades realizadas a partir do acesso fixo e a partir da *pen* USB – nos utilizadores exclusivamente com *pen* USB, existe uma maior frequência de acesso diária a filmes, séries ou ouvir músicas, nos concelhos 'C' comparativamente com os concelhos 'NC' enquanto nos utilizadores exclusivamente com acesso fixo não foram obtidas quaisquer diferenças entre a frequência de acesso às atividades desempenhadas. Não foram apuradas diferenças ao nível da longevidade e da frequência de acesso à internet a partir dos diferentes meios de acesso nos concelhos 'C' e 'NC', quer nos utilizadores exclusivamente com *pen* USB e exclusivamente com acesso fixo à internet.

Analisadas as questões deste estudo, outras são suscitadas, nomeadamente o facto de haver uma maior utilização diária do acesso fixo quando o inquirido dispõe também de acessos móveis, especialmente por *pen* USB, e os motivos associados à opção de utilização do acesso fixo em detrimento do acesso por *pen*. A análise da duração das ligações à internet também se mostra oportuna para destrinçar diferenças de utilização dos acessos móveis, *pen* USB e por telemóvel, bem como compreender qual o significado de 'sempre ligado' no caso dos utilizadores com internet por telemóvel. Outra questão está associada aos motivos pelos quais alguns indivíduos optam pela *pen* USB como meio de acesso, quando apenas utilizam esse acesso em casa, tentando aferir, entre outras, se existe algum vínculo contratual que justifique essa situação ou se resultará da forma como a mobilidade é valorizada.

Uma continuação do estudo desta matéria poderá contribuir para melhor conhecer o tipo de relação entre meios de acesso, nomeadamente quanto às formas de complementaridade e ou substituíbilidade entre a banda larga fixa e a banda larga móvel, em especial, e de acordo com os resultados deste inquérito, na perspetiva do acesso fixo com *pen* USB.

Finalmente interessa acompanhar a evolução da utilização da banda larga móvel em Portugal, um função da massificação dos terminais tipo *smartphone* e especialmente considerando as futuras ofertas 4G, cuja disponibilização ao nível das ofertas retalhistas se avizinha.

REFERÊNCIAS

Analysys Mason (2010). Triple Play Pricing Study 2Q 2010: price Competition Returns.

Analysys Mason (2011) –The connected consumer survey 2: Mobile broadband.

ICP-ANACOM (2009) – Mercados de fornecimento grossista de acesso físico à infraestrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga.

ICP-ANACOM (2010) – Estudo sobre a adesão e o impacto das e.iniciativas 2009.

ICP-ANACOM (2011a) – A situação das comunicações, 2010.

ICP-ANACOM (2011b) – A evolução das NGA, 2011.

ICP-ANACOM (2011c) – ECSI, Portugal 2010: Principais conclusões na perspetiva do sector das comunicações.

INE (2011) - Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2011.

IDATE (2011) – Broadband coverage in Europe, 2010.

Ofcom (2010) – Communications market report.

UIT (2011) – Measuring the information society.

LISTA DE ACRÓNIMOS

CATI – *Computer-Assisted Telephone Interviewing*.

ICP-ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações (autoridade reguladora nacional - Portugal).

INE – Instituto Nacional de Estatística.

LTE – *Long Term Evolution* (evolução de longo prazo).

MDF – *Main Distribution Frame*.

NGA – *Next Generation Access Networks* (redes de acesso de próxima geração).

OCDE - Organização para a Cooperação e o Desenvolvimento Económico.

OFCOM – *Office of Communications* (autoridade reguladora nacional - Reino Unido).

OLL – Operador co-instalado.

STF – Serviço de telefone fixo.

STVS – Serviço de televisão por subscrição.

UE27 – União Europeia na sua composição atual (27 países).

UIT – União Internacional das Telecomunicações.

UMTS – *Universal Mobile Telecommunications System*.

USB – *Universal Serial Bus*.

Se imprimir este documento e pretender, posteriormente, localizá-lo no sítio www.anacom.pt, siga o caminho abaixo ou insira o link abaixo no campo address do seu browser.

[Página Inicial](#) > [Publicações](#) > [Estudos e Relatórios](#) > [Estudos e Relatórios \(2012\)](#) > [A Banda Larga Móvel em Portugal - formas de acesso, tipos de utilização e diferenças face à banda larga fixa](#) > A Banda Larga Móvel em Portugal - formas de acesso, tipos de utilização e diferenças face à banda larga fixa

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=345134>

Publicação: 09.11.2011
Autor: ANACOM