

## **Questionário trimestral dos serviços de comunicações electrónicas em local fixo e VoIP nómada**

### **Preâmbulo**

**1.** Tendo a conta a necessidade de:

- Reformular a informação estatística recolhida trimestralmente sobre serviços de comunicações electrónicas em local fixo de acordo com as necessidades actuais do ICP-ANACOM;
- Responder a pedidos de informação de entidades externas, designadamente da Comissão Europeia;
- Adaptar o anterior questionário do Serviço telefónico fixo aprovado por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 13 de Novembro de 2003 às novas realidades regulamentares, tecnológicas e comerciais destes mercados;
- Garantir a coerência das respostas nos casos de prestadores que prestem mais do que um serviço;
- Promover a racionalização dos processos de recolha de informação, nomeadamente através da fusão de questionários e da concentração dos processos de recolha;
- Reduzir o fardo imposto aos prestadores a nível da recolha da informação estatística,

decidiu o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovar um novo questionário trimestral dos serviços de comunicações electrónicas em local fixo e VoIP nómada.

**2.** O questionário substitui e integra indicadores anteriormente incluídos nos seguintes questionários:

- Questionário do serviço fixo de telefone, aprovado por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 13 de Novembro de 2003;
- Questionário do VoIP nómada, aprovado por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 25 de Maio de 2006;
- Questionário do serviço de acesso à Internet (em local fixo), aprovado por deliberação do conselho de administração do ICP-ANACOM de 19 de Dezembro de 2007;
- Secções 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 do questionário dos Serviços de Retalho e Interligação Fixos para efeitos da definição de mercados relevantes e avaliação de PMS - Serviços de Retalho e Interligação Fixos aprovado por deliberação de 9 de Novembro de 2006).
- Os indicadores de receitas do actual questionário do serviço de Televisão por Subscrição (TVS), aprovado em 30 de Janeiro de 2008.

Com a entrada em vigor do presente questionário e com o início do envio da informação agora solicitada, serão revogados os questionários acima mencionados e ainda as secções 2.1, 2.2, 2.3, 2.4 do questionário dos Serviços de Retalho e Interligação Fixos para efeitos da definição de mercados relevantes e avaliação de PMS - Serviços de Retalho e Interligação Fixos (Questionário de PMS).

No presente questionário integrou-se um conjunto de indicadores sobre clientes do serviço de Televisão por Subscrição (TVS), embora sem desagregação por concelho. No que respeita ao questionário do serviço de TVS, o questionário continuará em vigor, embora com uma periodicidade anual, com excepção dos indicadores sobre receitas que serão revogados com a entrada em vigor do presente questionário. (Na informação a reportar anualmente deverão ser contabilizados apenas os valores do final do ano).

Na sequência da aprovação do presente questionário, o ICP-ANACOM publicará um cronograma revisto dos pedidos de informação estatística em vigor e informará os prestadores das suas obrigações nesta matéria.

3. Em geral, pretende-se recolher indicadores sobre acessos, clientes, tráfego e receitas que permitam caracterizar, nomeadamente, o nível de desenvolvimento e utilização dos serviços e avaliar o desenvolvimento da concorrência na prestação destes serviços. A informação poderá igualmente ser utilizada para efeito das análises de mercado que o ICP-ANACOM venha a realizar, sendo também solicitada por várias instituições internacionais para efeito da avaliação do desenvolvimento do sector nos vários países e da avaliação da implementação de medidas regulamentares.

Os indicadores solicitados são os seguintes:

- a) Informação sobre acessos:
  - a1) Informação referente ao número de acessos ao serviço telefónico em local fixo (STF), por tipo de suporte e por tipo de acesso.

Esta informação era já solicitada no anterior questionário trimestral do STF, embora com uma desagregação diferente ao nível dos suportes tecnológicos. No presente questionário são desagregados, ao nível das infra-estruturas próprias, os suportes “cobre”, “cabo coaxial”, Hybrid Fibre Coaxial (HFC) e acrescentados os suportes “PLC”, “FTTH/B”, “GSM/GPRS/UMTS/CDMA” e “BWA” e nas infra-estruturas de terceiros foram adicionadas duas novas categorias: “ORLA”, “Revenda”, “Acesso desagregado ao lacete de fibra óptica” e “Acesso a fibra óptica no segmento terminal”. Esta nova desagregação surge da necessidade de adaptar os indicadores às novas realidades tecnológicas e à Recomendação da Comissão sobre o acesso regulamentado às redes de

acesso da próxima geração (NGA)<sup>1</sup> e de responder a pedidos de informação de instituições internacionais, nomeadamente da União Internacional de Telecomunicações (UIT) e European Competitive Telecommunications Associations (ECTA). Esta informação será igualmente utilizada, nomeadamente, no âmbito das análises internas e das publicações periódicas do ICP-ANACOM;

- a2) Foi introduzido um novo tipo de acesso - “Acessos relativos ao serviço de voz através da internet (VoIP/VoB)”. O ICP-ANACOM pretende acompanhar o desenvolvimento deste serviço atendendo à crescente penetração do serviço VoIP/VoB.
- a3) Face ao anterior questionário do STF, foram eliminadas as desagregações por tipo de suporte do parque próprio e dos postos públicos, dos acessos analógicos e dos acessos digitais e por segmento (Residencial/Não residencial). Foram ainda eliminados os indicadores relativos a acessos xDSL, por tipo de acesso e tipo de suporte e o indicador relativo a acessos telefónicos principais;
- a4) A informação referente aos diferentes tipos de acesso ao STF (directo e indirecto) é utilizada, designadamente para analisar eventuais diferentes dinâmicas concorrenciais;
- a5) O número de acessos retalhistas à internet em banda larga, por tipo de tecnologia era já solicitado no anterior questionário trimestral do serviço de acesso à internet em local fixo (SAI). Foram, no entanto, adicionadas desagregações aos acessos através de FTTH/B, separando os acessos através de rede própria dos acessos com recurso às ofertas grossistas previstas na Recomendação da CE de 20/09/2010 sobre o acesso regulamentado às NGA<sup>1</sup>.

A discriminação por tecnologia de acesso é sobretudo importante para avaliar a forma como a concorrência se está a desenvolver neste mercado, nomeadamente no que diz respeito aos meios utilizados pelos operadores alternativos para lançar as suas ofertas. Estes dados são, igualmente essenciais para responder a questionários do Communications Committee (COCOM), da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) e da UIT;

- a6) O Número de acessos retalhistas à internet em banda larga por classe de serviço (definida em termos de débito *downstream*), assim como o número de *hotspots wi-fi* eram já solicitados no questionário anual de comunicações electrónicas, embora com intervalos de velocidades distintos. Contudo, considera-se essencial recolher esta informação com

---

<sup>1</sup> Recomendação da Comissão de 20/09/2010 sobre o acesso regulamentado às redes de acesso da próxima geração (NGA), disponível em [http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecomm/library/recomm\\_guidelines/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecomm/library/recomm_guidelines/index_en.htm)

uma periodicidade inferior (semestral) para que seja possível dar resposta aos questionários internacionais, nomeadamente do COCOM.

Face aos intervalos existentes no questionário anual de comunicações electrónicas, foi incluído um novo intervalo de velocidades de forma a tornar possível avaliar os objectivos fixados na Agenda Digital 2015, que prevêem uma cobertura de 100% da rede fixa RNG ( $\geq 50$  Mbps).

A desagregação dos acessos retalhistas à internet em banda larga por classe de serviço é também importante para avaliar a evolução do serviço, podendo ser igualmente útil para efeitos da elaboração de evoluções e comparações de preços;

b) Informação sobre clientes:

b1) No que se refere aos indicadores do STF, solicita-se informação sobre o número de clientes de acesso directo e indirecto, por tipo de acesso e por segmento de cliente (residenciais e não residenciais). Estes indicadores eram já solicitados nos anteriores questionários do STF (trimestral, semestral e anual e no questionário de PMS).

A discriminação solicitada é relevante para avaliar a evolução do serviço e essencial para efectuar análises de mercados relevantes e responder a questionários internacionais, nomeadamente os questionários do ECTA e da Comissão Europeia (CE).

Foi eliminado o indicador relativo ao número de clientes de Acesso directo com números portados, uma vez que este passou a ser incluído no questionário semestral da portabilidade, e a desagregação do número de clientes de números especiais (prefixos 800, 808 e 809, 884, 707 e 708, 760);

b2) À semelhança do que era já solicitado no anterior questionário trimestral do serviço VoIP Nómada, são incluídos neste questionário indicadores referentes ao número de clientes activos deste serviço, de acordo com a deliberação do ICP-ANACOM de 25 de Maio de 2006). Foi eliminado o indicador referente ao número de clientes do Serviço VoIP nómada com números portados.

b3) É igualmente solicitado o número de clientes do SAI desagregados por largura de banda e segmento de cliente (residencial/não-residencial). Estes indicadores encontravam-se já presentes no anterior questionário.

O número de clientes permite determinar, nomeadamente, a penetração do serviço e aferir o desenvolvimento deste ao longo do tempo. Esta informação é igualmente recolhida por várias instituições internacionais para efeito da avaliação do desenvolvimento da banda larga nos vários países.

A segmentação por largura de banda é necessária para obter uma visão global do nível de utilização de serviço e para acompanhar o fenómeno de migração para a banda larga.

Foi eliminada a desagregação de clientes por tipo de tecnologia que se encontrava no anterior questionário do SAI em local fixo.

- b4) Número de clientes do serviço TVS, desagregados por tecnologia. Esta informação era já recolhida no questionário trimestral do serviço de TVS, embora com maior detalhe (por concelho) e permite garantir o acompanhamento da evolução do serviço nas diversas plataformas tecnológicas.

Esta informação é necessária para dar resposta a questionários periódicos internacionais, nomeadamente da CE e da UIT;

- b5) De forma a reflectir os desenvolvimentos do mercado, foram introduzidos indicadores relativos a ofertas em pacote.

As ofertas em pacote têm crescido de importância e relevância, sendo essenciais para entender a evolução dos vários serviços e mercados. Esta informação é igualmente necessária para responder a instituições internacionais, nomeadamente pela CE.

Nos questionários anteriores do SAI e do STVS eram já solicitados dados relativos ao número de pacotes e receitas por pacote.

Neste questionário, a definição de pacote de serviços foi alterada. Em conformidade com a definição adoptada pela CE foi eliminada a referência a tarifário integrado. No presente questionário deverá, assim, considerar-se um 'Pacote de Serviços' uma oferta comercial de um único operador que inclua 2 ou mais serviços (serviço telefónico fixo, serviço de acesso à internet em banda larga, serviço de televisão por subscrição, serviço telefónico móvel, serviço de acesso à internet em banda larga móvel, etc.), comercializada como uma oferta única e com uma única factura.

No que se refere ao número de clientes de serviços oferecidos em pacote pretende-se obter o número de clientes desagregado por tipo de pacote, i.e., de acordo com os serviços que integram o pacote;

- c) Informação sobre tráfego:

Os indicadores referentes ao tráfego são, na generalidade, idênticos aos anteriormente solicitados no âmbito dos questionários do STF, SAI e VoIP nómada, pretendendo-se obter informação necessária para análise dos níveis de utilização dos serviços e para dar resposta a solicitações de organismos internacionais, nomeadamente à CE.

- c1) São solicitados dados de minutos e chamadas do STF, desagregados por tipo de tráfego e por tipo de acesso (directo/indirecto), à semelhança do que era já solicitado no anterior questionário do STF, embora com algumas simplificações:

- Foi suprimida a desagregação por meio de acesso, para as chamadas e minutos de acesso directo.
- Foi eliminado o ponto I.7 do anterior questionário do STF, relativo ao número de SMS originados na rede fixa.

- Foi eliminada a desagregação por tipo de acesso (directo e indirecto) no indicador referente ao tráfego nacional destinado a números com prefixos 800, 802, 808, 809, 707, 708 e 760 e no indicador de tráfego de acesso à internet.

Foi introduzido um novo indicador que pretende medir o tráfego de dados gerado pelos clientes do STF (em GB), necessário para responder a questionários internacionais, nomeadamente da CE;

- c2) O tráfego do serviço VoIP nómada (chamadas e minutos) está desagregado por destino das chamadas, nacional e internacional, cf. deliberação de 25 de Maio de 2006.
- c3) O indicador referente ao tráfego do SAI permanece inalterado face ao questionário anterior e permite avaliar a intensidade de utilização do serviço por parte dos clientes e responder a diversas solicitações de instituições internacionais sobre esta questão, nomeadamente da CE e da UIT;
- d) Informação sobre receitas.

As receitas permitem avaliar a evolução dos serviços com prestações diferenciadas e com tarifários distintos. Introduziram-se neste questionário os seguintes indicadores de receitas:

- d1) São solicitadas receitas dos serviços *stand-alone*, nomeadamente do STF, VoIP nómada, SAI e STVS, excluindo as receitas do serviço oferecido no âmbito de um pacote de serviços;
- d2) As receitas do STF apresentam uma desagregação por tipo de receita (assinatura e tráfego), já existente no anterior questionário. Foram adicionadas novas desagregações nas receitas de comunicações, com o objectivo de evitar ambiguidades anteriormente detectadas. Foi eliminada a desagregação das receitas por tipo de acesso;
- d3) As receitas do serviço VoIP nómada estão desagregadas entre receitas de tráfego e de assinatura, tendo sido eliminada a desagregação por tipo de tráfego, existente no anterior questionário deste serviço;
- d4) As receitas SAI e STVS eram já solicitadas nos anteriores questionários trimestrais dos respectivos serviços. No entanto, deve ter-se em conta que, ao contrário do que era solicitado nos anteriores indicadores, devem agora ser excluídas as receitas do serviço caso estas sejam oferecidas no âmbito de um pacote de serviços, mesmo que seja possível obter um valor individualizado para o serviço em causa;
- d5) No que se refere às receitas de serviços oferecidos em pacote pretende-se obter o valor desagregado por tipo de pacote, i.e., de acordo com os serviços que integram o pacote;

A recolha integrada destes valores, evitará duplicações e permite responder a solicitações de diversos organismos internacionais, nomeadamente a CE e a UIT.

4. Será concedido aos operadores/prestadores do serviço um período para a implementação destes indicadores.

Os operadores/prestadores deverão proceder ao envio regular desta informação a partir do 3.º trimestre de 2011 (inclusive).

Nos casos em que a informação não esteja imediatamente disponível, os operadores/prestadores de serviços estão obrigados a:

- remeter estimativas dos valores em causa, indicando as hipóteses utilizadas para o respectivo cálculo;
- remeter a informação definitiva até ao trimestre seguinte ao encerramento das contas da empresa referentes ao ano a que dizem respeito as estatísticas;

Após esta data, as informações do ano em causa serão consideradas definitivas. Quaisquer incorrecções reportadas ou detectadas após esta data poderão ser consideradas como incumprimento das obrigações de envio de informação, nos termos da legislação em vigor.

5. A informação recolhida neste âmbito poderá ser publicada pelo ICP-ANACOM.
6. Este formulário poderá vir a ser recolhido através de extranet. Entretanto os prestadores devem remeter a informação estatística em formato electrónico, preferencialmente no ficheiro disponibilizado para o efeito.
7. Sem prejuízo de outros pedidos de informação que possam vir a ser efectuados de forma avulsa, o conjunto de indicadores em anexo deve ser remetido ao ICP-ANACOM pelos prestadores de serviços de comunicações electrónicas em local fixo (STF, SAI, STVS, VoIP Nómada), nomeadamente os operadores/prestadores de:
  - RCE - rede de distribuição por cabo;
  - RCE - rede pública de comunicações;
  - RCE - Rede telefónica fixa;
  - RCE – Rede wireless-lan;
  - Revenda de serviços de telefónicos em local fixo;
  - Revenda do serviço de acesso à internet;
  - Revenda do tráfego telefónico de voz;
  - Serviço de Acesso à internet;
  - Serviço de Acesso à Rede Telefónica pública em local fixo;
  - Serviço de distribuição de sinais de televisão;
  - Serviço de distribuição de Televisão Digital por Satélite (DTH);
  - Serviço de postos públicos;
  - Serviço de redes privadas virtuais (VPN);
  - Serviço de transporte de voz em GFU;
  - Serviço de voz através da internet (VoIP) de uso nómada;

- Serviço telefónico em local fixo,

até ao **trigésimo dia** do mês seguinte ao termo de cada trimestre civil, ao abrigo do artigo 108.º da Lei nº 5/2004, de 10 de Fevereiro e da alínea f) do nº 1 do artigo 109.º do mesmo diploma.

A informação em causa deverá ser enviada através de Extranet (quando a mesma estiver disponível), ou correio electrónico para o endereço [dee.stats@anacom.pt](mailto:dee.stats@anacom.pt).

Os contactos acima identificados servem igualmente para a prestação de quaisquer esclarecimentos que se entendam necessários.