

INQUÉRITO AO CONSUMO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (PME)

2012

Principais resultados

Abril / 2013

ÍNDICE

I. Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas	3
II. Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas por sector de atividade e dimensão empresarial	4
III. Qualidade, satisfação, reclamações e mudança de prestador	6
IV. Serviço Telefónico Móvel.....	7
V. Serviço Telefónico Fixo.....	8
VI. Serviço de acesso à Internet	11
1. Internet móvel.....	11
2. Internet Fixa	13
Notas metodológicas.....	16

I. Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas

De acordo com o inquérito à utilização dos serviços de comunicações eletrónicas dirigido às médias, pequenas e microempresas portuguesas¹ (PME), no final de 2012 a penetração do serviço telefónico fixo (STF), do serviço telefónico móvel (STM) e do serviço de acesso à Internet (SAI) entre as PME era cerca de 90 por cento.

Apesar de apresentar um dos níveis de penetração mais reduzidos (48,6 por cento), o serviço de Internet móvel foi o que mais cresceu entre 2010 e 2012: +16,4 pontos percentuais.

Tabela 1 - Posse de serviços de comunicações eletrónicas

	2007	2010	2012
Serviço telefónico fixo (STF)	95,8	90,3 ↓	92,3 ↑
Serviço telefónico móvel (STM)	71,5	81,8 ↑	89,7 ↑
Serviço de acesso à Internet (SAI)	63,5	76,1 ↑	89,2 ↑
Serviço de acesso à Internet fixa (SAI fixa)	:	71,0	83,2 ↑
Serviço de acesso à Internet móvel (SAI móvel)	:	32,2	48,6 ↑
Serviço de TV por subscrição (STVS)	4,5	13,1 ↑	10,9 ↓

Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2007, 2010 e 2012

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.²

Nota 2: Em 2007 não é possível desagregar pelo tipo de acesso à Internet (fixa ou móvel).

Nota 3: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre os momentos t-1 e t e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.³

Cerca de 45,2 por cento das PME utilizavam 4 ou 5 serviços de comunicações eletrónicas.

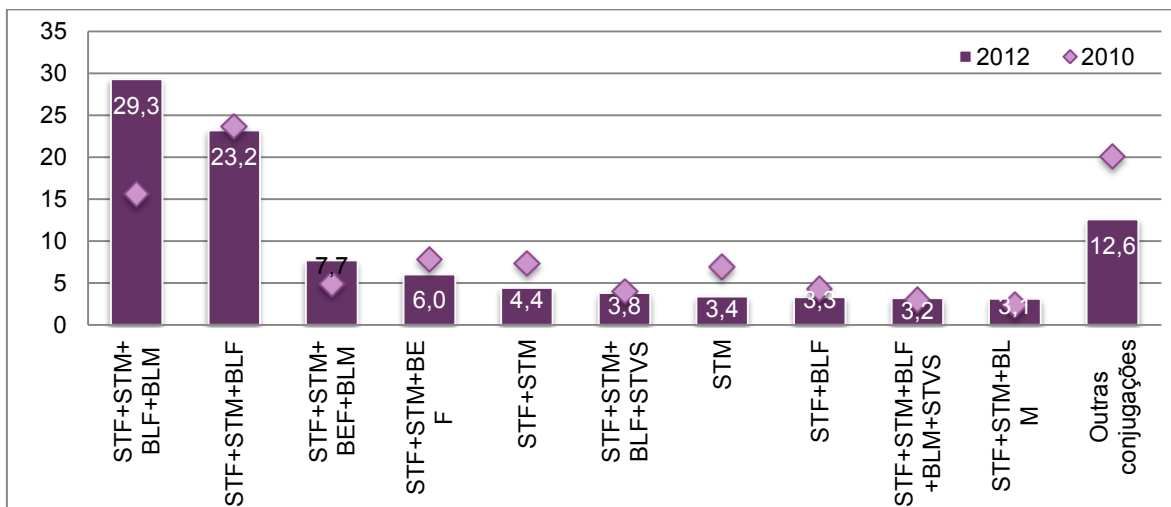
A combinação de serviços mais usual e que mais cresceu entre as PME (+13,8 pontos percentuais que em 2010), foi STF+STM+banda larga fixa (BLF)+banda larga móvel (BLM).

¹ Considera-se, neste contexto, os seguintes conceitos: microempresas - empresas com menos de 10 pessoas ao serviço; pequenas empresas – empresas com 10 a 49 pessoas ao serviço; médias empresas – empresas com 50 a 249 pessoas ao serviço.

² Considera-se o coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador "proporção" ou "média" (consoante o caso) de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10 por cento; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10 por cento e inferior a 25 por cento; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25 por cento.

³ Recorreu-se ao teste estatístico da diferença entre duas proporções para amostras grandes e independentes, considerando um nível de confiança de 95 por cento.

Gráfico 1 - Conjugação de serviços de comunicações eletrónicas



Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: O STM inclui o SMRP - Serviço móvel de recursos partilhados; na banda estreita fixa (BEF) contabilizam-se somente as empresas que utilizam essa largura de banda em exclusivo (em 2010 e 2012).

A adesão a ofertas *multiple play* tem vindo a crescer substancialmente no mercado empresarial. Os pacotes *multiple play* são utilizados por 70,7 por cento das PME (+33 pontos percentuais que em 2010 e +54 pontos percentuais do que em 2007).

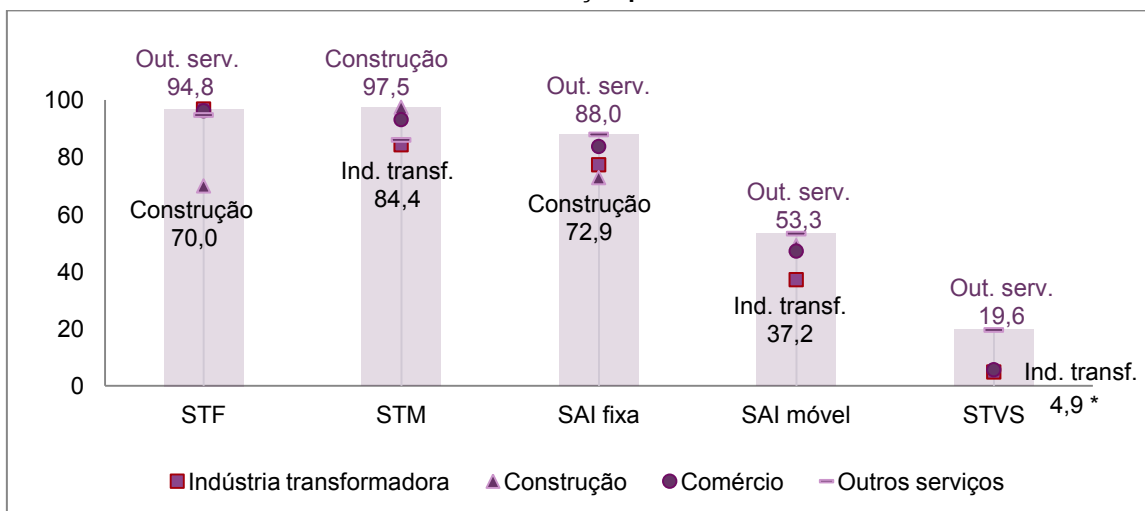
II. Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas por sector de atividade e dimensão empresarial

A penetração do serviço telefónico em local fixo atinge valores superiores a 90 por cento na generalidade dos sectores. A exceção diz respeito ao subsector da construção no qual a penetração do STF é de 70 por cento.

No entanto, o subsector da construção registou a taxa de penetração do serviço telefónico móvel mais elevada (97,5 por cento), e o maior acréscimo na penetração de Internet móvel nos últimos dois anos (+20,8 pontos percentuais).

A penetração da Internet aumentou em todos os sectores, e com maior intensidade no caso do acesso móvel. O sector dos serviços (à exceção do comércio) registou as taxas de penetração de Internet mais elevadas: 88 por cento na Internet fixa e 53,3 por cento na Internet móvel.

Gráfico 2 - Posse de serviços por sector de atividade



Unidade: %.

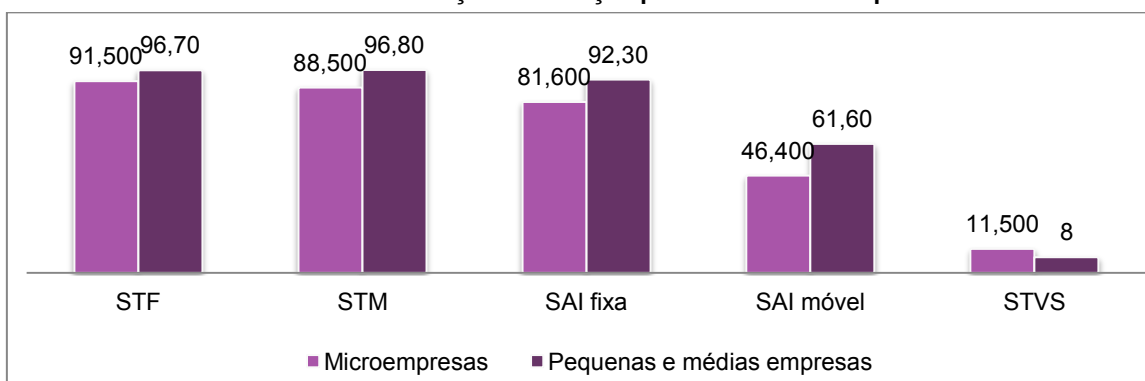
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço de acordo com o sector de atividade em causa

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. Os mínimos apresentados têm em conta somente as estimativas fiáveis e aceitáveis, podendo existir valores ainda mais baixos associados às estimativas não fiáveis (#) cujo coeficiente de variação é superior ou igual a 25 por cento.

Comparando as microempresas e as pequenas e médias empresas, verifica-se que estas últimas apresentam penetrações superiores para a generalidade dos serviços. A diferença é maior no caso do serviço de acesso à Internet, em particular no caso serviço móvel.

Gráfico 3 - Penetração de serviços por dimensão da empresa



Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

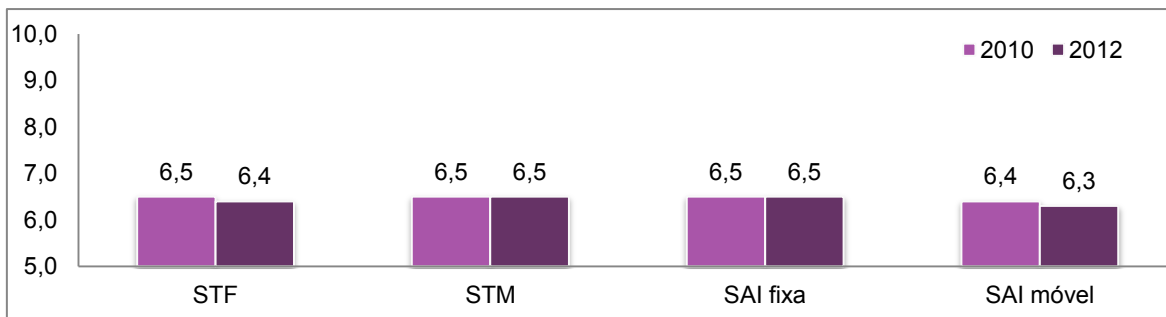
Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço de acordo com a sua dimensão

Nota: Significado da sinalética das estimativas: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

III. Qualidade, satisfação, reclamações e mudança de prestador

Numa escala de 1 a 10, as PME atribuíram à evolução da qualidade global de cada serviço uma classificação média entre 6,3 e 6,5 – valores semelhantes aos verificados em 2010. O sector de atividade da empresa e a sua dimensão não influenciam as avaliações efetuadas.

Gráfico 4 – Avaliação média da evolução anual da qualidade global de cada um dos serviços



Unidade: Escala 1 “muito insatisfeito” a 10 “muito satisfeito”

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço de acordo com a sua dimensão

Nota: As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 não ultrapassam os 0,14 pontos absolutos.

O serviço telefónico fixo registou a maior taxa de mudança de prestador (8,5 por cento) e de reclamações (18,5 por cento). Pelo contrário, o serviço de acesso à Internet móvel destacou-se por apresentar a mais baixa taxa de mudança de prestador (3,1 por cento) e a menor nível de reclamações (12,2 por cento).

Tabela 2 – Satisfação com os serviços prestados, reclamações e mudança de prestador - comparação entre os serviços de comunicações eletrónicas

	Mudança de prestador durante o respetivo ano (%)		Reclamações junto do prestador durante o respetivo ano (%)		Avaliação média do prestador (escala 1 a 10)	
	2010	2012	2010	2012	2010	2012
STF	10,2	8,5	20,2	18,5	6,9	7,3 ↑
STM	5,9	6,5	20,0	17,0 ↓	7,0	7,4 ↑
SAI fixa	7,8	6,3	22,2	17,6 ↓	6,9	7,3 ↑
SAI móvel	4,1 *	3,1 *	12,1	12,2	6,7	7,2 ↑

Unidade: % / Escala 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Total de empresas com menos de 250 pessoas ao serviço que possuem o respetivo serviço (não se incluem as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável. As margens de erro absolutas das médias numa escala de 1 a 10 não ultrapassam os 0,1 pontos absolutos.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

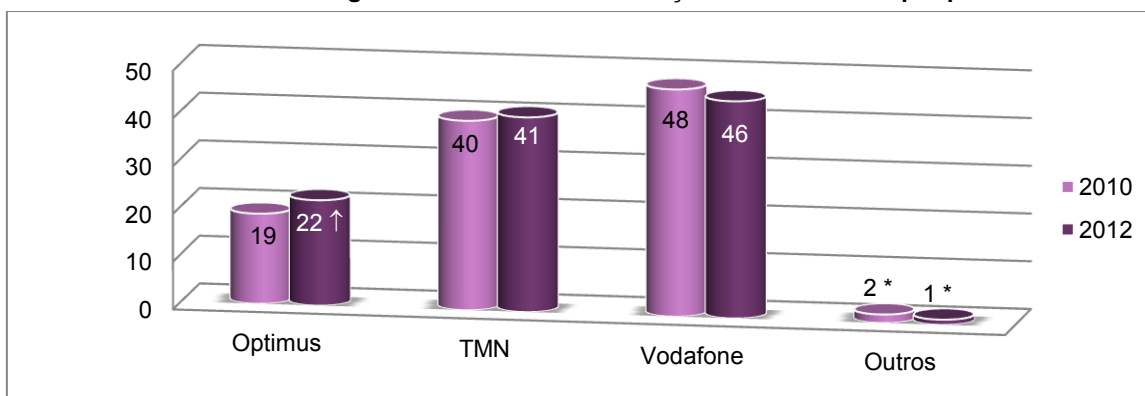
IV. Serviço Telefónico Móvel

De acordo com os dados do inquérito, cerca de ¼ das PME clientes do serviço telefónico móvel dispõem de uma oferta desenhada à medida.

O número médio de cartões ativos por trabalhador é superior nas microempresas (1,2) do que nas de maior dimensão (0,5), bem como nas do sector dos serviços (1,2) por comparação às dos sectores da indústria transformadora (0,8) e da construção (0,9)

De acordo com o inquérito realizado, cerca de 46 por cento das PME eram clientes do STM da Vodafone, 41 por cento da TMN e 22 por cento da Optimus.

Gráfico 5 - Percentagem de utilizadores do serviço telefónico móvel por prestador



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço telefónico móvel (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 3: Questão de escolha múltipla.

Os “preços mais baixos” foram o principal motivo para a escolha do prestador do STM (35 por cento dos inquiridos). Os motivos “não surgiram prestadores com melhores ofertas” e “maior cobertura de rede” foram mencionados por cerca de 14 e 12 por cento dos respondentes, respetivamente.

Diminuiu a percentagem de PME que reclamaram junto do seu prestador STM durante 2012 (17 por cento, -3,0 pontos percentuais face a 2010). Foram as pequenas e médias empresas que mais reclamaram, por comparação às microempresas (23,6 e 15,8 por cento, respetivamente). Os “erros de faturação” e o “tarifário” continuam a ser os dois principais motivos dessas reclamações.

Entre as PME que dispunham do STM cerca de 6,5 por cento mudaram de prestador durante 2012 e 20,7 por cento ponderaram e/ou tentaram fazê-lo (+8,4 pontos percentuais que em 2010). O principal motivo para não o terem feito continuou a ser o “contrato de fidelização com o prestador atual” (32,7 por cento) e o facto de “não existirem melhores ofertas no mercado” (27,7 por cento).

Gráfico 6 – Mudança de prestador do STM



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço telefónico móvel (não inclui as não respostas)

Nota 1: Todas as estimativas são fiáveis.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Quase todas as empresas recorreram ao serviço de portabilidade do número no processo de mudança de prestador (95 por cento).

Embora a maioria das empresas em análise que não têm acesso ao STM mencionem “não precisar / não ter necessidade de comunicar por esta via”, a “utilização do telefone fixo” constitui também um dos motivos que justificam a não utilização do serviço telefónico móvel (14 por cento).

Cerca de 83 por cento das empresas inquiridas sem o STM nunca tiveram acesso a este serviço e cerca de 3/4 destas não manifestou qualquer interesse em vir a tornar-se cliente.

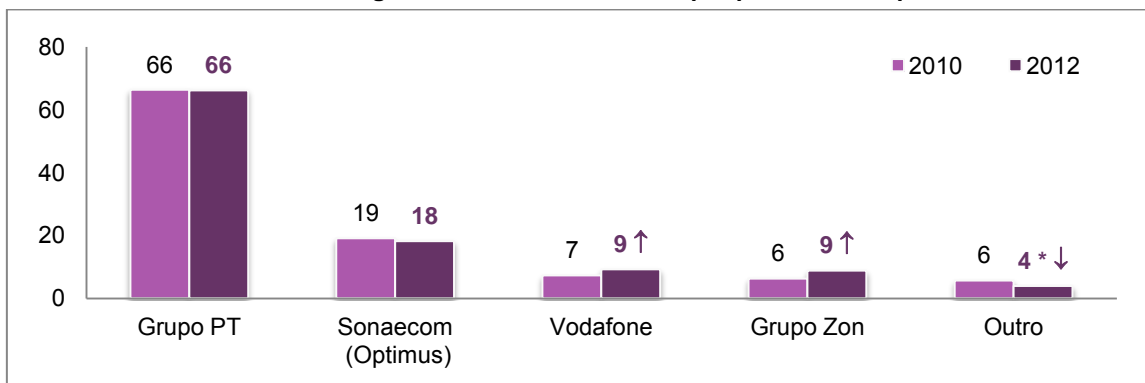
V. Serviço Telefónico Fixo

A penetração do serviço telefónico fixo nas PME inverteu a tendência decrescente que se registou entre 2007 e 2010. No final de 2012, cerca de 92,3 por cento das PME dispunha do serviço telefónico fixo (-3,5 pontos percentuais que em 2007 e +2 pontos percentuais do que em 2010).

As ofertas de STF desenhadas à medida dos interesses e necessidades das empresas estavam a ser utilizadas por 1/5 das empresas inquiridas que dispunham do serviço.

No que diz respeito aos prestadores de serviço telefónico fixo, 66 por cento das empresas inquiridas são clientes do Grupo PT. O segundo prestador mais contratado é a Optimus (18 por cento). Face a 2010, foram sobretudo o Grupo ZON e a Vodafone que conquistaram, em termos relativos, mais clientes.

Gráfico 7 - Percentagem de utilizadores do STF por prestador de que é cliente



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço telefónico fixo (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Nota 3: Questão de escolha múltipla.

Os “preços mais baixos” continuam a ser o principal motivo para a escolha do prestador STF.

Tabela 3 – Motivos de seleção do prestador STF pelos principais prestadores (TOP6)

	Total	Grupo PT	Sonaecom (Optimus)	Vodafone	Grupo ZON
Preços mais baixos	34,9	23,6	57,2	51,0	50,1
Na altura não surgiram prestadores com melhores ofertas	13,7	13,6	15,4 *	11,3 *	12,8 *
Conseguia fazer uma oferta de todos os serviços em pacote	13,6	8,4	18,5 *	27,3 *	34,5 *
É o operador mais antigo no mercado	10,9	16,8	#	#	#
É um prestador de confiança e fiável	9,2	12,3	#	#	#
Fornecia todos os serviços de comunicações eletrónicas que a empresa pretendia	7,2	6,1 *	6,1 *	12,2 *	12,0 *

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

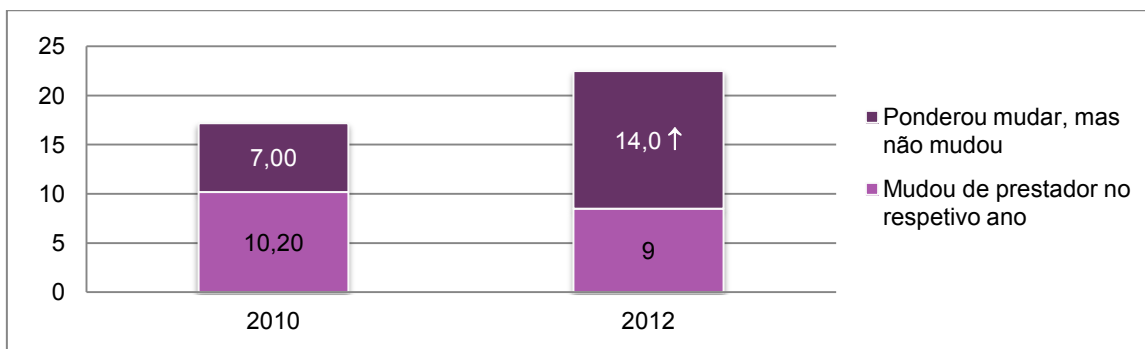
Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço telefónico fixo

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: Questão de escolha múltipla e de resposta espontânea

Entre as PME que dispunham do STF cerca de 8,5 por cento mudou de prestador durante 2012 e 14 por cento ponderaram ou tentaram fazê-lo, embora não tenham concretizado a mudança. Os dois principais motivos apontados para não concretizarem esse propósito foram os seguintes: "não havia melhores ofertas no mercado" (30 por cento) e "contrato de fidelização com o prestador" (22 por cento).

Gráfico 8 – Mudança de prestador do STF



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço telefónico fixo (não inclui as não respostas)

Nota 1: Todas as estimativas são fiáveis.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

À semelhança do STM, a generalidade das empresas que mudaram de prestador no STF utilizou o serviço de portabilidade do número (95 por cento).

Cerca de 18,5 por cento dos clientes do STF efetuou reclamações em 2012. Foram sobretudo as pequenas e médias empresas (21,3 por cento) e as do sector do comércio (21,4 por cento) que mais reclamaram.

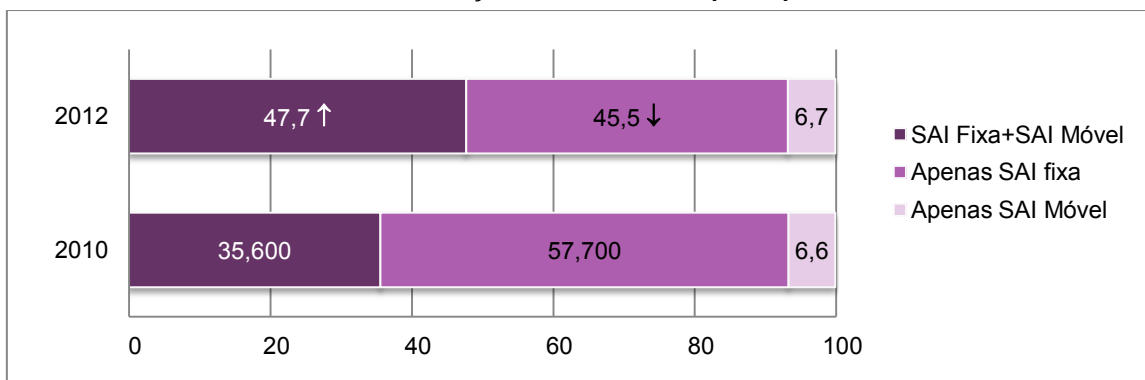
O motivo da maioria dessas reclamações foi "falhas na rede ou interferência nas chamadas" (44,6 por cento), seguindo-se os "erros de faturação".

Do universo de micro, pequenas e médias empresas que não têm contratado o STF, mais de metade indica que a principal razão para não o fazer é "não precisar ou não ter necessidade de comunicar por esta via". A "utilização de telemóvel" ainda é referida por quase ¼ destas empresas.

VI. Serviço de acesso à Internet

Segundo os dados do inquérito, cerca de 47,7 por cento das PME que dispunham do serviço de acesso à Internet utilizavam simultaneamente o acesso fixo e o acesso móvel (+12,1 pontos percentuais do que 2010).

Gráfico 9 – Distribuição dos clientes SAI pelo tipo de acesso



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet

Nota 1: Todas as estimativas são fiáveis.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

O acesso à Internet móvel nas PME é relativamente recente, por comparação à Internet fixa. Cerca de 21 por cento das empresas inquiridas com Internet móvel adquiriram o serviço durante o ano de 2012 e 35 por cento entre 2010 e 2011.

Embora o motivo “não é relevante para o negócio da empresa” seja a principal motivo para não subscrever a Internet, cerca de 12 por cento referiu que os “preços são muito elevados”. Entre aqueles que não dispõem deste serviço, cerca de 71 por cento manifestou não ter intenção em aderir ao mesmo em 2013.

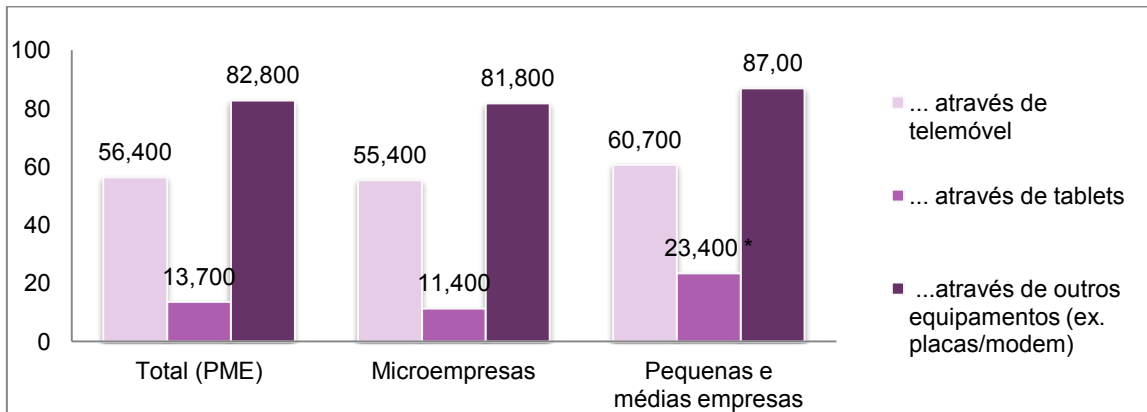
1. Internet móvel

A maioria das empresas clientes do serviço do SAI móvel tem uma oferta *standard* empresarial para este serviço (74 por cento). As ofertas deste serviço desenhadas à medida da empresa têm maior expressão nas pequenas e médias empresas (23,4 por cento) do que nas microempresas (18,2 por cento).

AS PME utilizam a Internet móvel preferencialmente através de outros equipamentos como placas/modem. No entanto, mais de metade referiu utilizar telemóvel para esse fim. Os *tablets*

começaram a ter presença no mercado empresarial, com maior intensidade nas pequenas e médias empresas, por comparação às microempresas (23,4 e 11,4 por cento respetivamente).

Gráfico 10 - Percentagem de utilizadores do SAI móvel por tipo de equipamento



Unidade: %

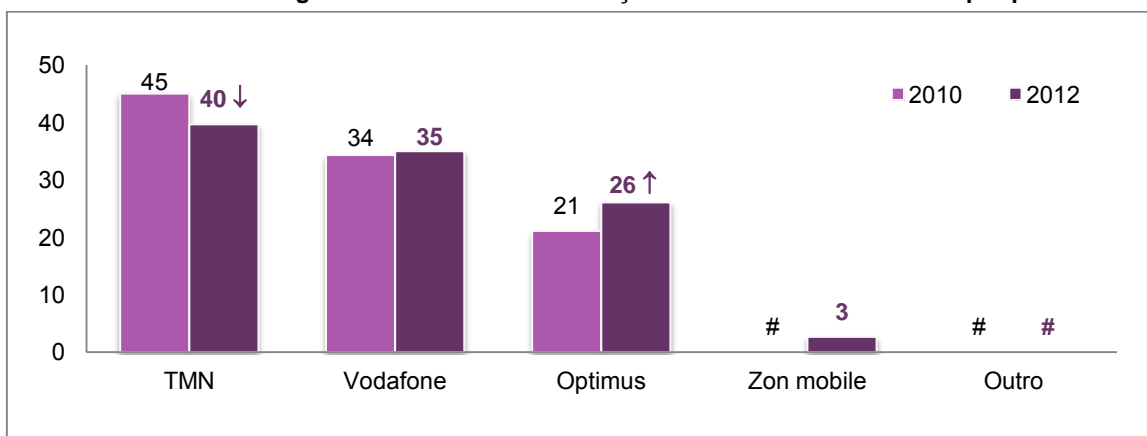
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet móvel

Nota: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

De acordo com este estudo, a TMN e a Vodafone são os prestadores com mais utilizadores empresariais de Internet Móvel (40 e 35 por cento, respetivamente). Porém, face a 2010, foi a Optimus que mais clientes empresariais conquistou em termos relativos.

Gráfico 11 - Percentagem de utilizadores do serviço de acesso à Internet móvel por prestador



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet móvel (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: A seta com orientação ascendente refere-se a um aumento estatisticamente significativo entre 2010 e 2012 e a seta com orientação descendente traduz uma diminuição estatisticamente significativa.

Os “preços mais baixos” (32,8 por cento) e a possibilidade de “oferta de todos os serviços em pacote” (20,5 por cento) continuam a ser os dois principais motivos para selecionar o prestador do SAI móvel.

A mudança de prestador entre os clientes do SAI móvel diminuiu em 2012 (3,1 por cento). O “contrato de fidelização com o prestador” e a “ausência de melhores ofertas no mercado” foram os dois principais entraves a essa mudança.

As “falhas no sistema ou quebras de ligação” continuam a ser o principal motivo de reclamações junto do prestador do serviço de acesso à Internet móvel (34,2 por cento), embora com menor intensidade (-7,2 pontos percentuais que em 2010).

As empresas que dispõem do serviço de Internet somente por acesso fixo continuam a indicar que não dispõem do acesso móvel “por não ser relevante para o seu negócio” (66,0 por cento) ou porque “utiliza o serviço de Internet Fixa” (17,8 por cento).

Cerca de 29 por cento das empresas em análise que dispõe somente do SAI fixo refere ter abandonado o acesso móvel (12 por cento há menos de 1 ano e 17 por cento há 1 ano ou mais). Entre os que não dispõem desta forma de acesso, 6,7 por cento manifestou interesse em vir a aderir a este serviço durante 2013.

2. Internet Fixa

A maioria das empresas clientes do serviço de acesso à Internet fixa tem uma oferta *standard* empresarial para este serviço, com maior expressão nas pequenas e médias empresas (75,4 por cento), do que nas microempresas (70,1 por cento).

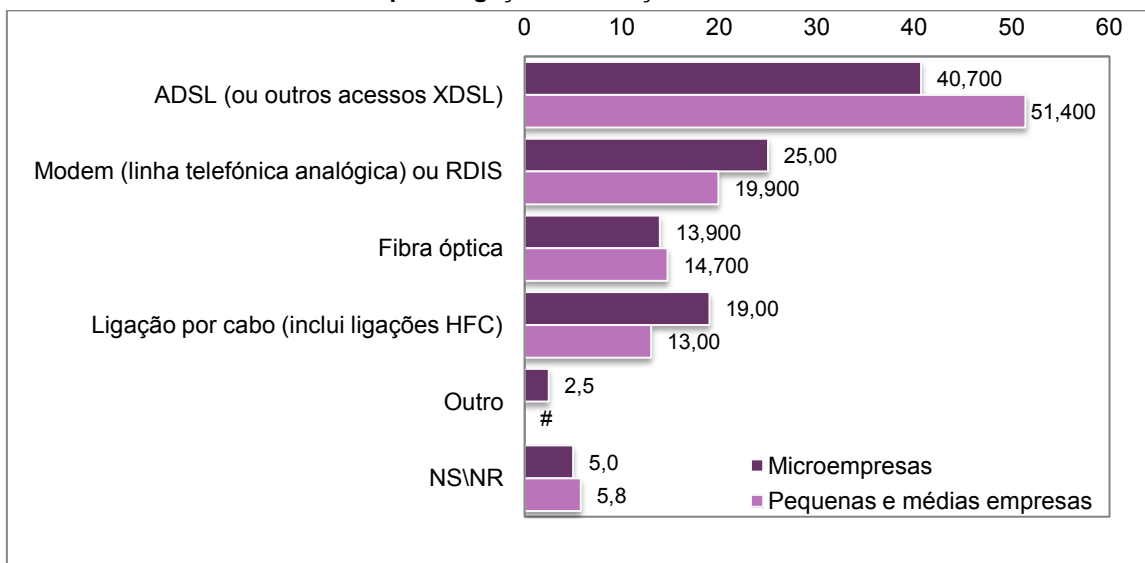
As empresas com o serviço de acesso à Internet Fixa utilizam maioritariamente por xDSL (42,4 por cento), nomeadamente as pequenas e médias empresas (51,4 por cento)

A ligação sobre fibra ótica foi a que mais cresceu entre as PME. No final de 2012 abrangia 14 por cento das empresas com o serviço de acesso à Internet fixa (+10 pontos percentuais que em 2010).

As microempresas destacam-se na utilização de banda estreita e na ligação por cabo.

Entre os clientes de Internet com acesso fixo, cerca de 21 por cento dispunha exclusivamente de banda estreita (-2,6 pontos percentuais que em 2010).

Gráfico 12 – Tipo de ligação ao serviço de acesso à Internet fixa



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

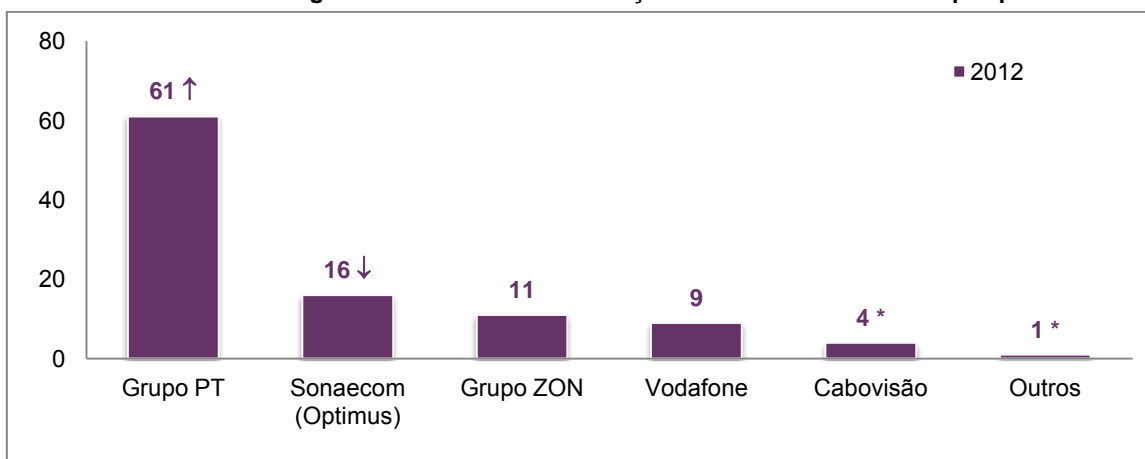
Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet fixa

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: Questão de escolha múltipla

O Grupo PT é o prestador mais utilizado no acesso à Internet fixa por parte das PME (61 por cento), seguido pela Optimus com 16 por cento.

Gráfico 13 - Percentagem de utilizadores do serviço de acesso à Internet fixa por prestador



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2010 e 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet fixa (não inclui as não respostas)

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: Questão de escolha múltipla

Também no SAI fixo, os “preços mais baixos” são o principal motivo para a seleção do prestador (35,3 por cento). O facto do prestador conseguir “fazer uma oferta de todos os serviços em pacote” é também outra das razões mais referidas.

Tabela 4 – Motivos de seleção do prestador do SAI fixa pelos principais prestadores (TOP3)

	Total	Grupo PT	Sonaecom (Optimus)	Grupo ZON	Vodafone
Preços mais baixos	35,3	27,0	50,1	48,3	44,8
Conseguia fazer uma oferta de todos os serviços em pacote	20,0	17,6	29,1	21,4 *	24,9 *
Na altura não surgiram prestadores com melhores ofertas	12,2	11,9	13,6 *	13,4 *	9,1 *

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo das Comunicações Eletrónicas, PME, dezembro 2012

Base: Empresas com menos de 250 pessoas ao serviço com o serviço de acesso à Internet fixa

Nota 1: Significado da sinalética das estimativas relativas a proporções: (#) Estimativa não fiável; (*) Estimativa aceitável; (sem sinalética) Estimativa fiável.

Nota 2: Questão de escolha múltipla e de resposta espontânea

Em 2012, 6,3 por cento dos clientes mudaram de prestador de SAI fixo e 11,5 por cento ponderaram ou tentaram fazê-lo. O "contrato de fidelização com o prestador" e a "ausência de melhores ofertas no mercado" foram os dois principais obstáculos a essa mudança.

Cerca de 17,6 por cento das PME com acesso à Internet Fixa efetuaram reclamações durante 2012 (-4,6 pontos percentuais que em 2010). As reclamações efetuadas foram motivadas sobretudo pelas “falhas no sistema ou quebras de ligação”, motivo mais expressivo entre os clientes com acesso fixo à Internet (61,1 por cento) por comparação aos de acesso móvel (34,2 por cento como referido anteriormente). As queixas relativas a “acesso lento” foram efetuada por 16,7 por cento dos clientes do SAI fixa.

Entre as empresas que apenas dispõem de um acesso móvel, a “utilização de um acesso móvel à Internet” foi o principal motivo referido para não utilizarem um acesso fixo (36,5 por cento). Ainda assim, 13,1 por cento manifestou interesse em vir a aderir ao SAI fixo durante 2013.

Notas metodológicas

INQUÉRITO AO CONSUMO DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, PME, DEZEMBRO 2012

O universo deste estudo é constituído pelas micro, pequenas e médias empresas (PME), com sede em Portugal, cuja atividade económica se enquadra numa das seguintes secções e grupos de códigos CAE (Rev.3): C, F, G, H, I, J, K, L, M e N. O plano de amostragem compreende uma amostragem aleatória estratificada por região (NUTSII), sector de atividade e dimensão da empresa. Foram realizadas 2.559 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 1,9 (semiamplitude de um intervalo de confiança de 95% para uma proporção). O trabalho de campo foi realizado pela empresa TNS – Euroteste entre 5 de novembro a 21 de dezembro de 2012. O método de recolha de informação foi a entrevista telefónicas (sistema CATI - *Computer Assisted Telephone Interviewing*). A estimação foi efetuada através de ponderadores calculados pela TNS. Os ponderadores permitiram ajustar os resultados obtidos a totais conhecidos de variáveis auxiliares (NUTS II, sector de atividade e dimensão da empresa) com o objetivo de corrigir distorções observadas na amostra.

INQUÉRITO AO CONSUMO DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, PME, DEZEMBRO 2010

O universo deste estudo refere-se às micro, pequenas e médias empresas (PME), com sede em Portugal, cuja atividade económica se enquadra numa das seguintes secções e grupos de códigos CAE (Rev. 3): C, F, G, H, I, J, K, L, M e N. O plano de amostragem compreende uma amostragem aleatória estratificada por região (NUTSII), sector de atividade e dimensão da empresa. Foram realizadas 2.503 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 2,0 (semiamplitude de um intervalo de confiança de 95% para uma proporção). O trabalho de campo foi realizado pela empresa GFK Metris. Efetuaram-se entrevistas telefónicas, recorrendo ao sistema CATI (*Computer Assisted Telephone Interviewing*) de 20 de outubro a 16 de dezembro de 2010. A estimação foi efetuada através de extrapoladores calculados pela GFK Metris. Os extrapoladores permitiram ajustar os resultados obtidos a totais conhecidos de variáveis auxiliares (NUTS II, sector de atividade e dimensão da empresa) com o objetivo de corrigir distorções observadas na amostra.

INQUÉRITO AO CONSUMO DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS, PME, DEZEMBRO 2007

O universo deste estudo refere-se às micro, pequenas e médias empresas (PME), com sede em Portugal, cuja atividade económica se enquadra numa das seguintes secções e grupos de códigos CAE (Rev. 2.1): D, F, G, Grupo H 551, Grupo H 552, I, K, Grupo O 921 e Grupo O 922. O plano de amostragem compreende uma amostragem probabilística multietápica previamente estratificada. O território nacional foi dividido em estratos, de acordo com a região NUTSII e a presença dos operadores de telecomunicações em cada região. Em cada estrato foi realizada uma amostragem bietápica. A primeira etapa de amostragem corresponde à seleção de freguesias (com probabilidades desiguais e proporcionais ao número de empresas que inclui, referentes à população-alvo) e a segunda etapa à seleção de empresas (através de amostragem aleatória estratificada por sector de atividade e dimensão da empresa). Foram realizadas 2.403 entrevistas garantindo-se uma margem de erro absoluta máxima de 2,0 (semiamplitude de um intervalo de confiança de 95% para uma proporção). O trabalho de campo foi realizado pela empresa Qmetrics, S.A. Efetuaram-se entrevistas face-a-face suportadas pelo sistema CAPI (*Computer Assisted Personal Interviewing*) de 21 de novembro a 21 de dezembro de 2007 e de 3 a 15 de janeiro de 2008. A estimação recorreu a extrapoladores calculados pela Qmetrics, S.A. Os extrapoladores permitiram ajustar os resultados obtidos a totais conhecidos de variáveis auxiliares (NUTS II, sector de atividade e dimensão da empresa provenientes de dados físicos de Dez/2006 e dados económicos de Dez/2005 do Instituto Nacional de Estatística) com o objetivo de corrigir distorções observadas na amostra.