ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

O desenvolvimento das comunicações nos Açores

IX Jornadas Ibero-Atlânticas de Estatística Regional

Angra do Heroísmo (13 de novembro)

Ponta Delgada (14 de novembro)

João Cadete Matos

13-14.11.2017

ÍNDICE

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

1. **As comunicações eletrónicas**
   a) Os prestadores e a cobertura das redes
   b) A penetração dos serviços
   c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
   d) Nível de satisfação e reclamações

2. **Os serviços postais**
   a) Pontos de acesso à rede
   b) Qualidade de serviço e reclamações

3. **A interligação entre os Açores e o Continente**

4. **Estratégia para as regiões ultraperiféricas**

5. **Conclusões**

ÍNDICE

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes

b) A penetração dos serviços

c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média

d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede

b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Cobertura Redes Alta Velocidade

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Tabela 5 – Estimativa da cobertura mínima das redes de alta velocidade em local fixo - 2T2017

NUTS II	Mínimo de alojamentos cablados com FTTH/B por 100 alojamentos	Mínimo de alojamentos cablados com DOCSIS3.0 por 100 alojamentos	Mínimo de alojamentos cablados com pelos menos uma RAV por 100 alojamentos
NORTE	63,5	58,0	72,8
CENTRO	55,1	35,1	57,9
A.M. LISBOA	83,1	104,3	107,0
ALENTEJO	56,3	32,6	59,9
ALGARVE	39,1	54,1	57,7
REGIÃO AUTO. AÇORES	50,8	76,1	91,1
REGIÃO AUTO. MADEIRA	54,5	54,1	63,1
TOTAL	**63,8**	**62,0**	**75,9**

Unidade: % de alojamentos familiares clássicos.

Fonte: ANACOM

Nota 1: O número mínimo de alojamentos cobertos por pelo menos uma rede de alta velocidade em local fixo foi calculado considerando apenas a rede de maior dimensão em cada concelho, independentemente da tecnologia de acesso. Nos casos em que o mesmo operador detém duas redes – FTTH/B e HFC - no mesmo concelho, considerou-se apenas a rede de maior dimensão.

Nota: Note-se que o número de alojamentos cablados inclui alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos, pelo que a cobertura poderá ser superior a 100% (dos alojamentos familiares clássicos).

Significativa cobertura de redes fixas de alta velocidade

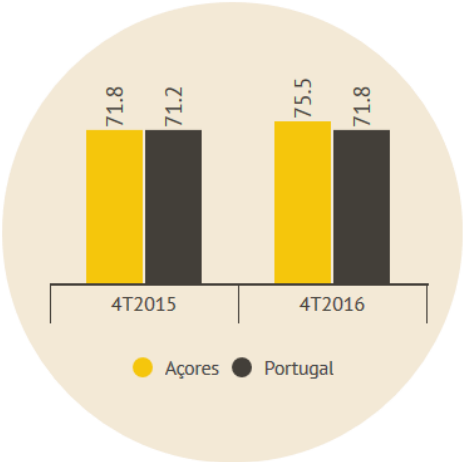
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Alojamentos cablados com TV	Cobertura de redes de alta velocidade
75,5%	**91,1%**
+3,7 p.p. (v.h.)	+2,6 p.p. (v.h.)

2.º lugar no ranking

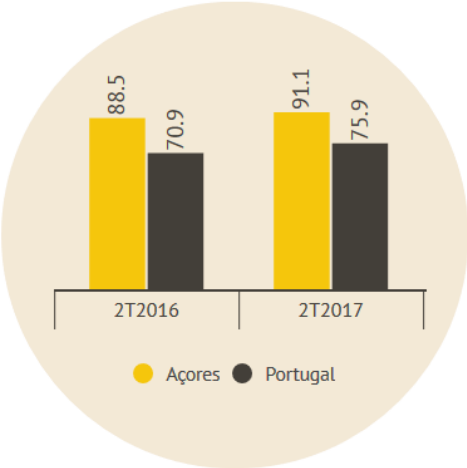
(7 regiões)

Maior crescimento anual



2.º lugar no ranking

(7 regiões)



Fonte: ANACOM

Impacto significativo das RNG rurais no desenvolvimento da cobertura fixa

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

	4T12	4T14 *	2T17
Ponta Delgada	97%	96%	100%
Angra do Heroísmo	100%	99%	100%
Horta	69%	69%	74%
Lagoa	100%	100%	100%
Vila Franca do Campo	100%	100%	100%
Ribeira Grande	90%	89%	89%
Vila da Praia da Vitória	91%	90%	100%
Calheta*		55%	55%
Povoação*		91%	91%
Santa Cruz da Graciosa*		26%	26%
Lajes das Flores*		58%	58%
Santa Cruz das Flores*		65%	65%
Nordeste*		62%	62%
Lajes do Pico*		48%	47%
Velas*		52%	52%
Madalena*		59%	58%
São Roque do Pico*		63%	62%
Vila do Porto*		44%	44%
Corvo*		100%	100%
AÇORES - TOTAL	71%	86%	91%

RNG Rurais - Açores

Até 2012:

Cobertura RAV nas áreas com mais população.

2014:

Cobertura RAV resultante dos concursos RNG Rurais - Açores.

Após 2014:

Progressos reduzidos na cobertura RAV.

* Concelhos que integram a área geográfica abrangida pelo concurso na Região Autónoma dos Açores.
Fonte: ANACOM.

Número de operadores de comunicações eletrónicas em atividade nos Açores

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

9 operadores do serviços telefónico fixo

8 operadores de Internet fixa

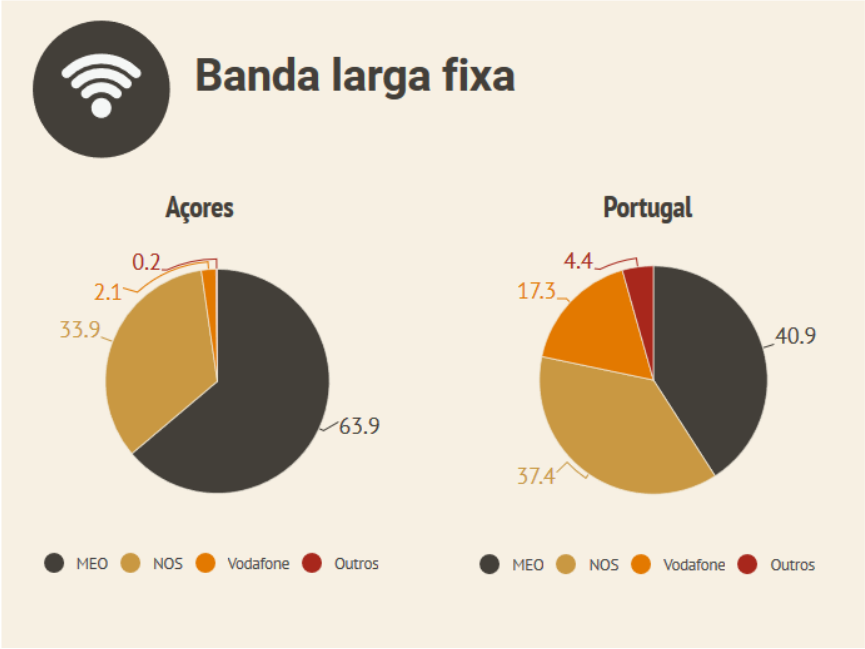
4 operadores de TV por subscrição

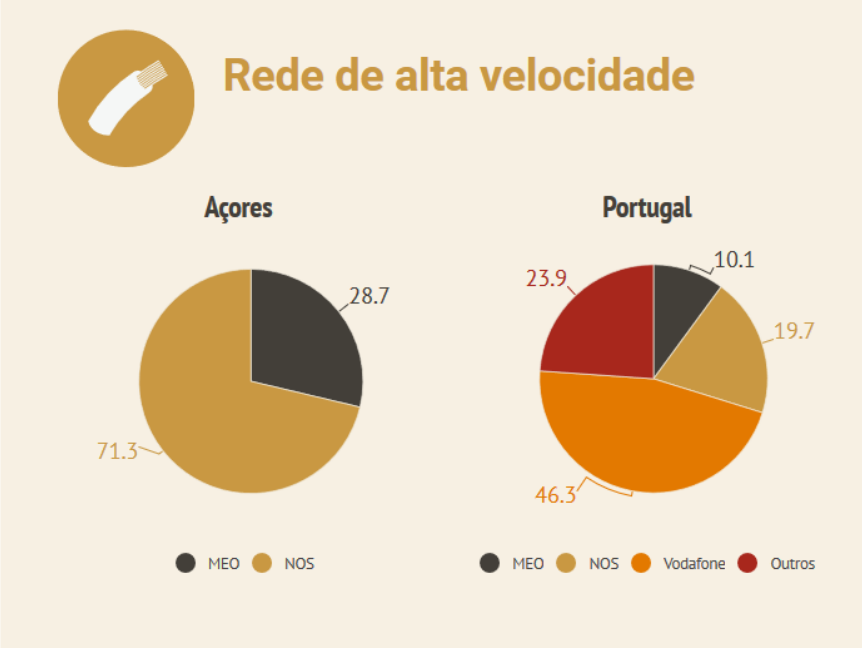
2 operadores de redes de alta velocidade

2 operadores do serviços telefónico móvel

MEO e NOS principais prestadores

Quotas de subscritores de comunicações eletrónicas (%)





Fonte: ANACOM (2016)
Nota: Rede de alta velocidade (clientes residenciais)

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes

b) A penetração dos serviços

c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média

d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede

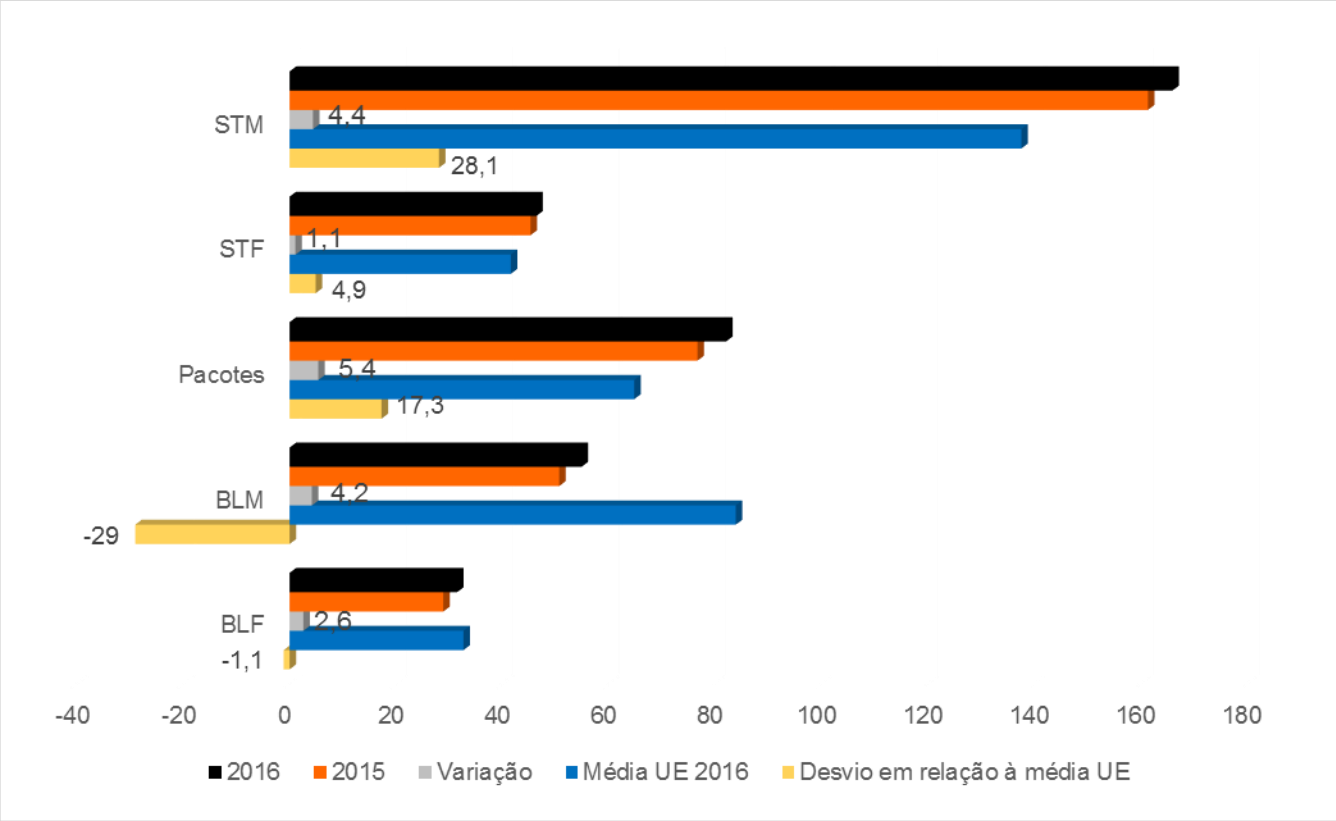
b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Penetração dos serviços – Comparações europeias (1)



Fonte: ANACOM

Nota: Dados relativos a percentagem por 100 hab., exceto nos dados sobre pacotes onde os dados são facultados por percentagem por 100 famílias clássicas

Ranking	(Jun. 2016)
STM	4.º
STF	7.º
Pacotes	3.º
BLM	26.º
BLF	11.º

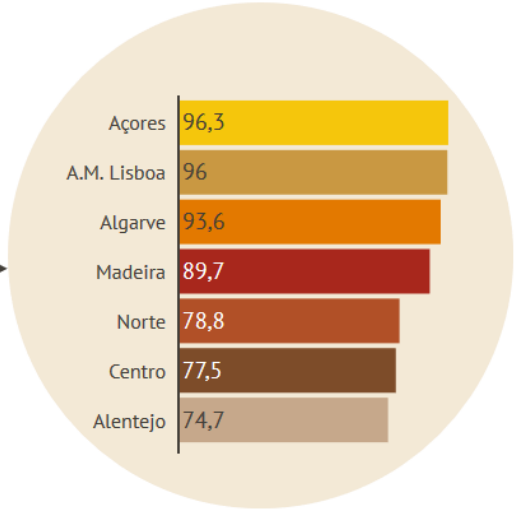
Fonte: ANACOM

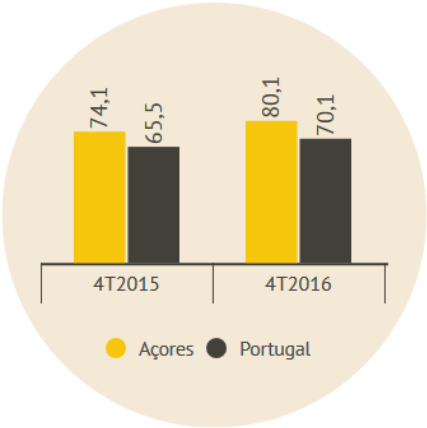
Elevada penetração dos serviços de comunicações eletrónicas nos Açores

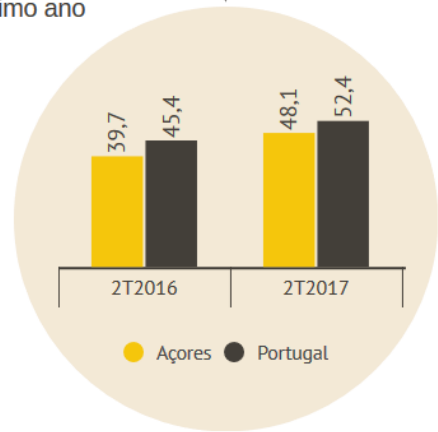
ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Telefone fixo por 100 famílias	Telefone móvel por 100 indivíduos	TVS por 100 famílias	Banda larga por 100 famílias	Rede de alta velocidade por 100 famílias	Penetração pacote de serviços
96,3%	**93,8%**	**~100%**	**80,1%**	**48,1%**	**88,1%**
+2,7 p.p. (v.h.)	+5,0 p.p. (v.h.)	+3,9 p.p. (v.h.)	+6,0 p.p. (v.h.)	+8,5 p.p. (v.h.)	-4,8 p.p. (v.h.)

Açores: 2.ª região onde a penetração de banda larga e alta velocidade mais aumentou no último ano







Telefone móvel / Pacote de serviços - Fonte: Barómetro de telecomunicações da Marktest (2T2017)
Telefone fixo (residencial) / TVS (residencial e empresarial) / Banda larga (residencial) – Fonte: ANACOM (4T2016); INE, famílias classicas (2016)
Rede de alta velocidade (residencial) – Fonte: ANACOM (2T2017); INE, famílias clássicas (2016)

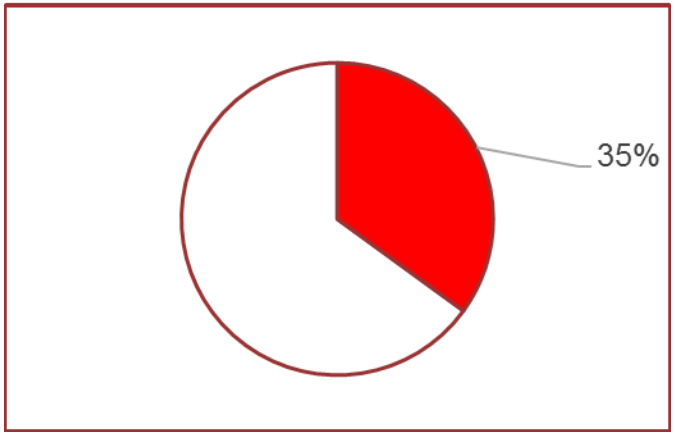
Evolução da penetração RAV nos Açores: espaço para crescer

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

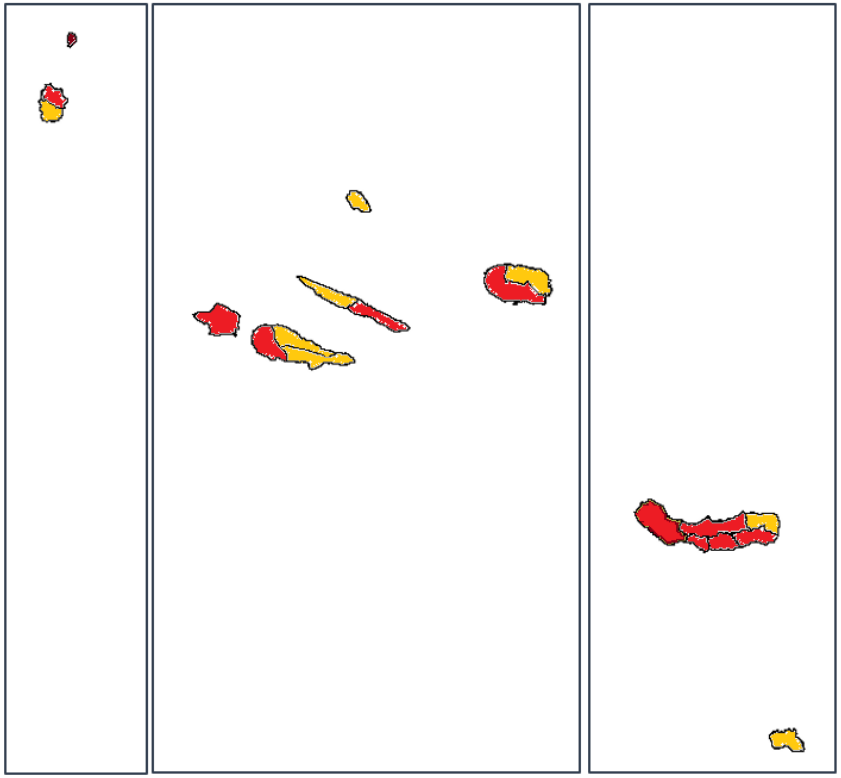
Penetração RAV nos alojamentos

- [50%; 100%]
- [25%; 50%[
- [5%; 25%[
- [0%; 5%[
- 0%

Açores



Concelhos



Fonte: ANACOM (2009 – 2017); INE, Alojamentos familiares clássicos

ÍNDICE

1. **As comunicações eletrónicas**
   a) Os prestadores e a cobertura das redes
   b) A penetração dos serviços
   c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
   d) Nível de satisfação e reclamações

2. **Os serviços postais**
   a) Pontos de acesso à rede
   b) Qualidade de serviço e reclamações

3. **A interligação entre os Açores e o Continente**

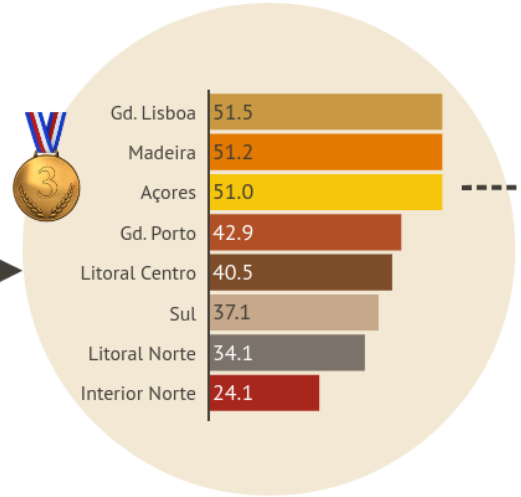
4. **Estratégia para as regiões ultraperiféricas**

5. **Conclusões**

Açorianos consomem n.º de serviços relativamente elevado, elevada penetração entre os jovens

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

5 serviços	4 serviços	Outras combinações
(Fixo+Móvel+Banda larga fixa +Banda larga móvel+TV)	(s/banda larga móvel)	
51%	**30%**	**19%**
+21 p.p. (v.h.)	-2 p.p. (v.h.)	-19 p.p. (v.h.)



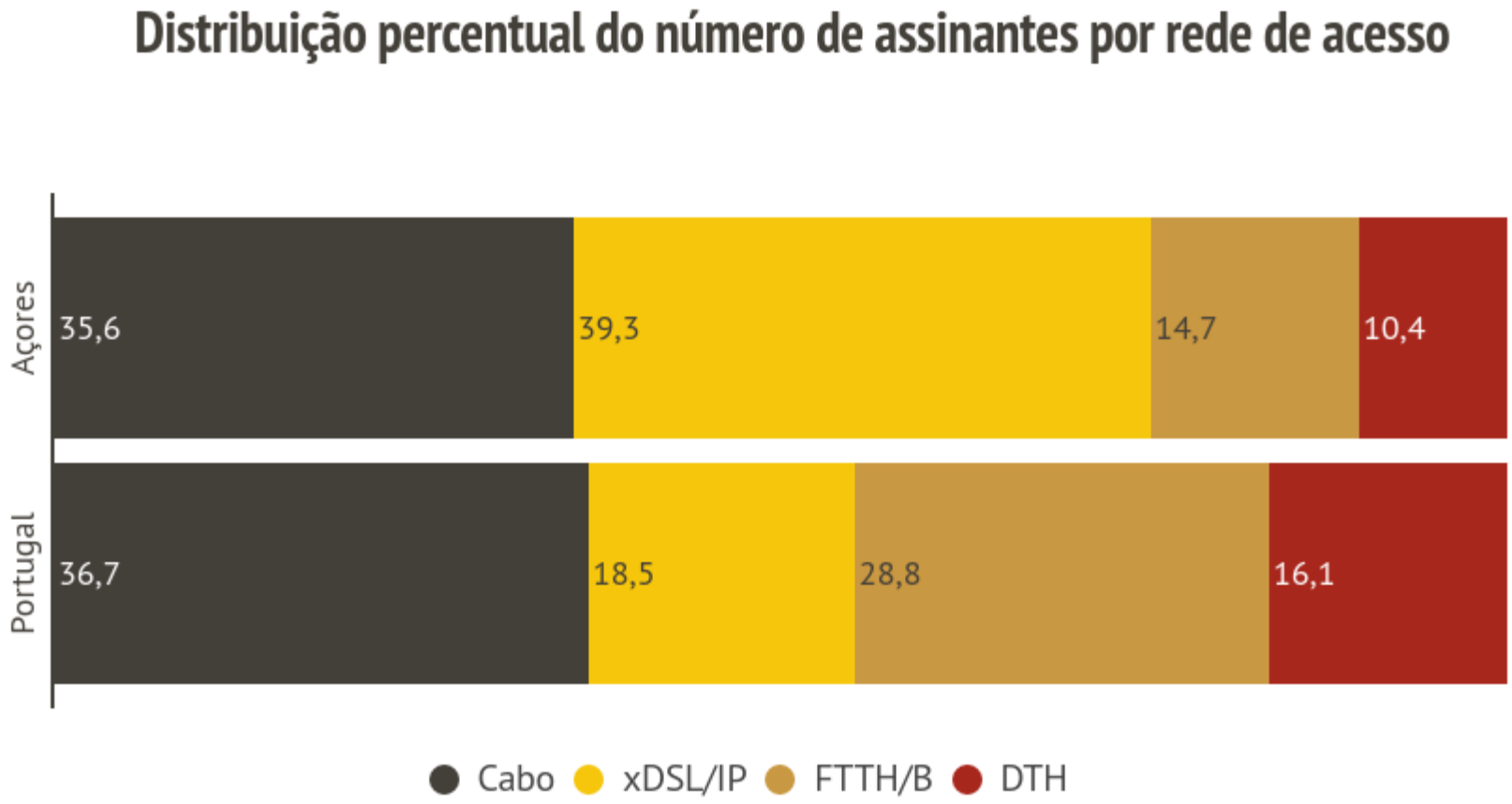
Estudantes (88%)
Portugal 65%

Mais jovens (86%)
Portugal 62%

3.º ciclo do EB (75%)
Portugal 39%

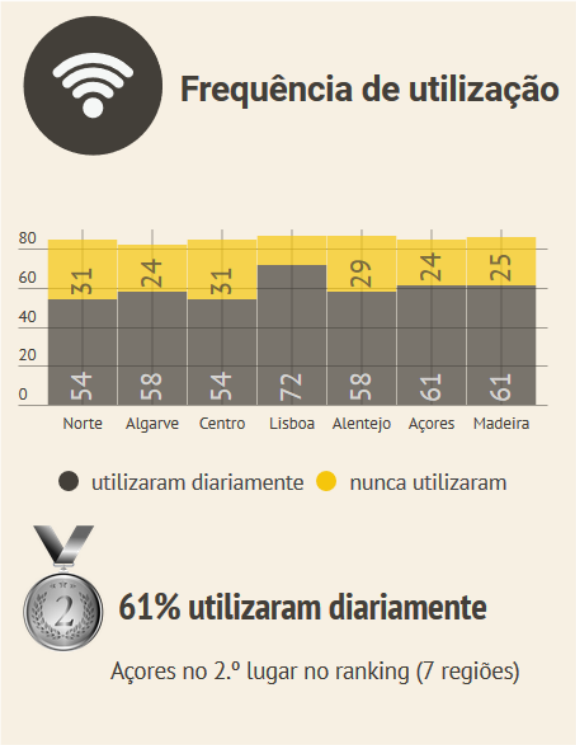
Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)
Unidade: Indivíduos com 15 ou mais anos residentes nos Açores

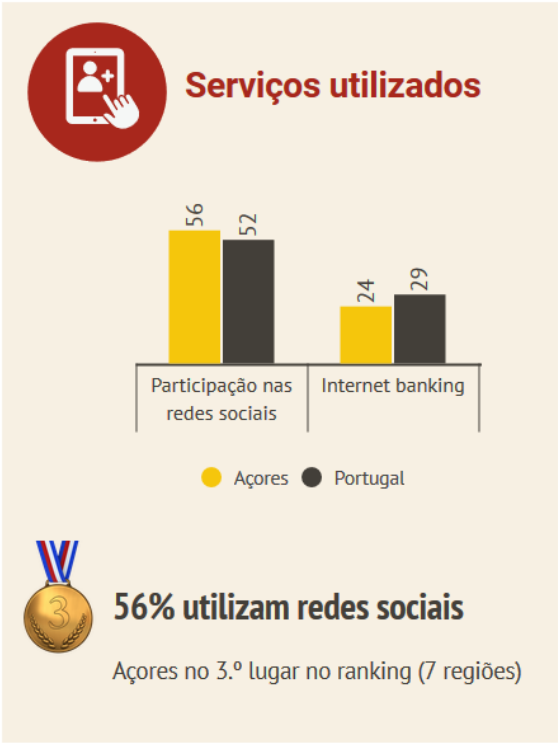
Maior importância relativa do ADSL: 39,3%

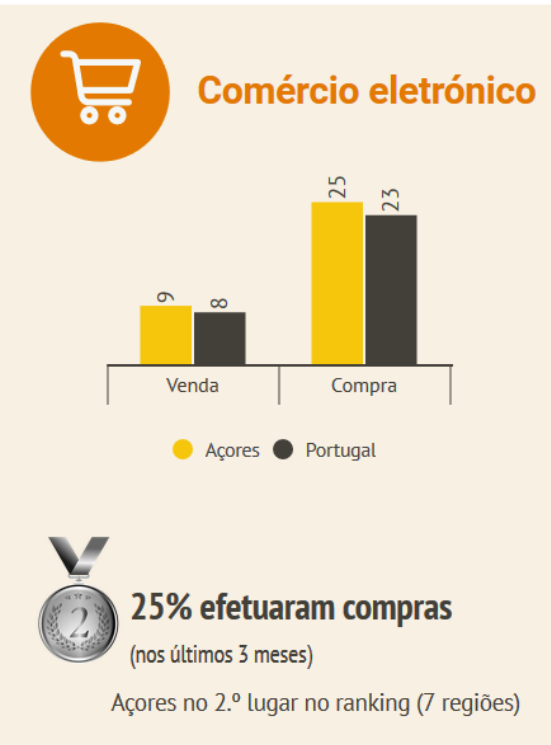


Fonte: ANACOM (4T2016)

Utilização da Internet nos Açores







Fonte: INE, Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, 2016

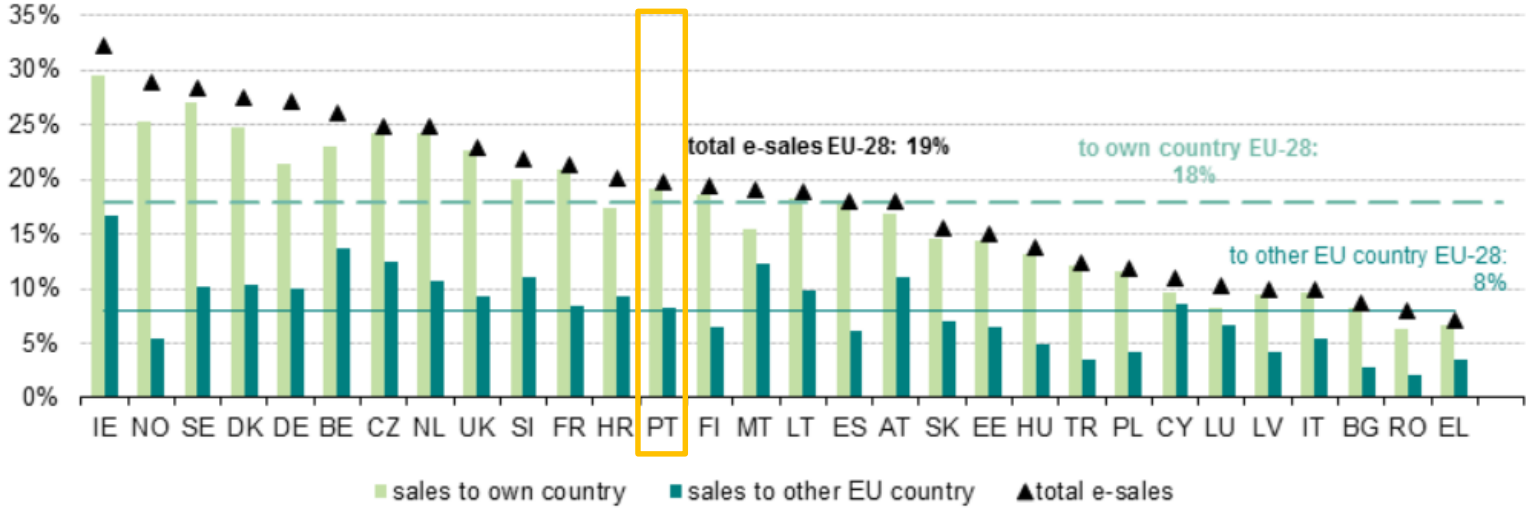
Comércio eletrónico

Aumento das receitas de comércio eletrónico pelas empresas

- A proporção de empresas a vender *online* aumentou de 13% para 20%, entre 2008 e 2015, e o seu *turnover* aumentou de 12% para 16% no mesmo período, na UE28.

Comércio eletrónico transfronteiriço com potencial para crescer (dados de 2014)

- Portugal vende internamente ligeiramente acima da média da UE28 e vende para o exterior ao mesmo nível da média da UE28.



Fonte: Eurostat (isoc_ec_eseln2).

Fatura média mensal das famílias Açorianas

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

STM em stand-alone
Telemóvel fora de pacote

43,8% de indivíduos

14 €/mês

2.º lugar no *ranking*
(8 regiões)

3P STF+TVS+BLF
Telefone fixo + TV + Banda larga fixa

28,8% dos lares

51 €/mês

6.º lugar no *ranking*
(8 regiões)

4P STF+TVS+BLF+STM (voz/dados)
Telefone fixo + TV + Banda larga fixa + telemóvel

39,9% dos lares

66 €/mês

2.º lugar no *ranking*
(8 regiões)

Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)
Unidade: STM - Indivíduos com 10 ou mais anos residentes nos Açores; 3P/4P – Lares residentes nos Açores

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes

b) A penetração dos serviços

c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média

d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede

b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Elevado nível de satisfação dos consumidores nos Açores (Junho 2017)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Satisfação com os serviços
TV e Telefone fixo

9,0 pontos

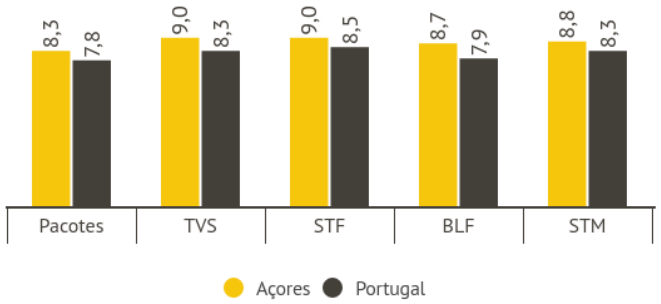
escala de 1 «totalmente insatisfeito» a 10 «totalmente satisfeito»

Satisfação com a
Velocidade de Internet Fixa

8,6 pontos

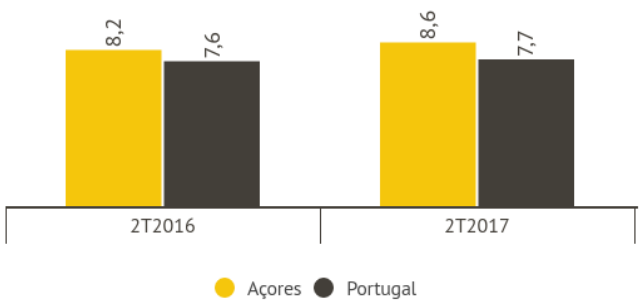
escala de 1 «totalmente insatisfeito» a 10 «totalmente satisfeito»

Região mais satisfeita com os serviços



Região com maior nível de satisfação

Região com maior crescimento anual
+0,5 p.p.

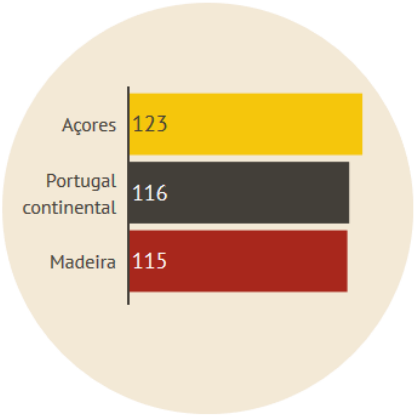


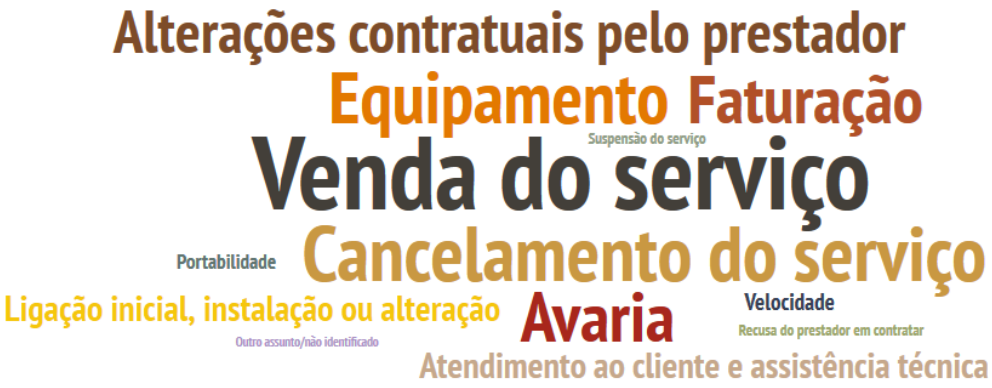
Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)
Unidade: STM - Indivíduos com 10 ou mais anos; Pacotes, TVS, STF e BLF – Lares

Reclamações recebidas pela ANACOM sobre comunicações eletrónicas

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

123 reclamações por 100 mil habitantes	+5 reclamações (v.h.)





Fonte: ANACOM (1S2017)

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes
b) A penetração dos serviços
c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede
b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

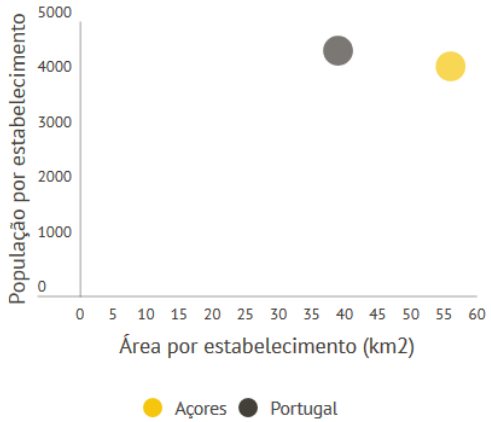
4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

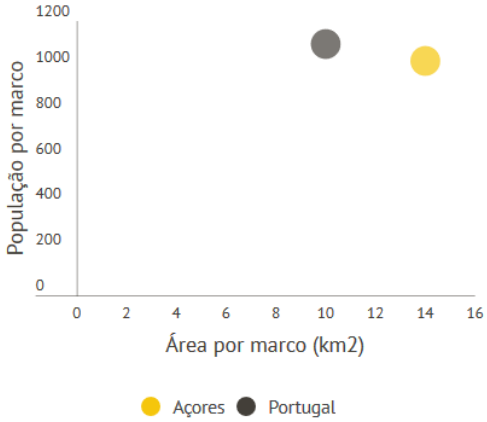
Densidade de pontos de acesso à rede postal superior à média nacional

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Estabelecimentos postais	Marcos de correio
56,0 / km2 por estabelecimento	**13,7 / km2 por marco**
4183 habitantes por estabelecimento	**1024 habitantes por marco**



-1,7% desde final 2014



-9,1% desde final 2014

Fonte: ANACOM (2T2017)

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes
b) A penetração dos serviços
c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede
b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

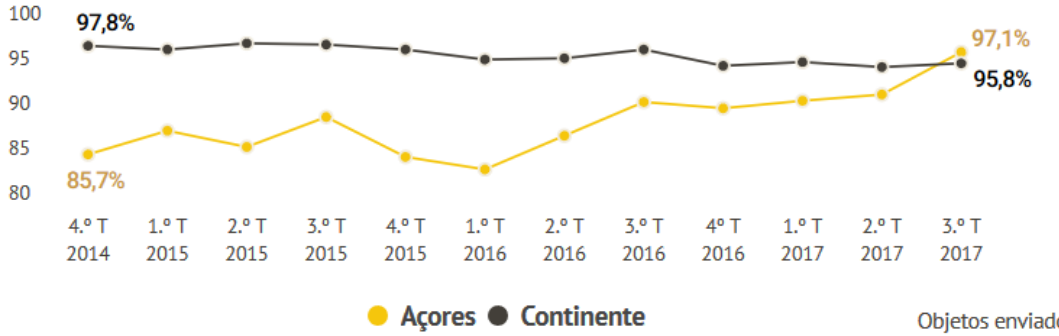
Demora de encaminhamento do correio normal e azul nos Açores

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Demora de encaminhamento do correio normal e azul nos Açores

Correio normal (D+3)

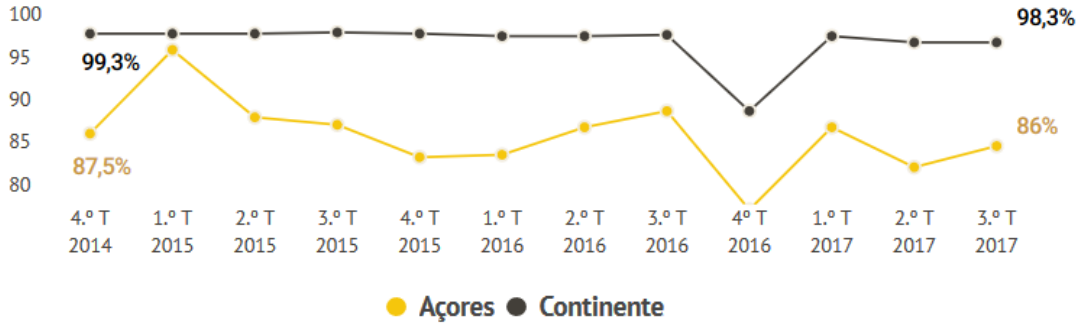
Objetos enviados que atingem o seu destino até n dias após o seu envio (%)



Convergência nos valores da demora de encaminhamento do correio normal.

Correio azul (D+2)

Objetos enviados que atingem o seu destino até n dias após o seu envio (%)

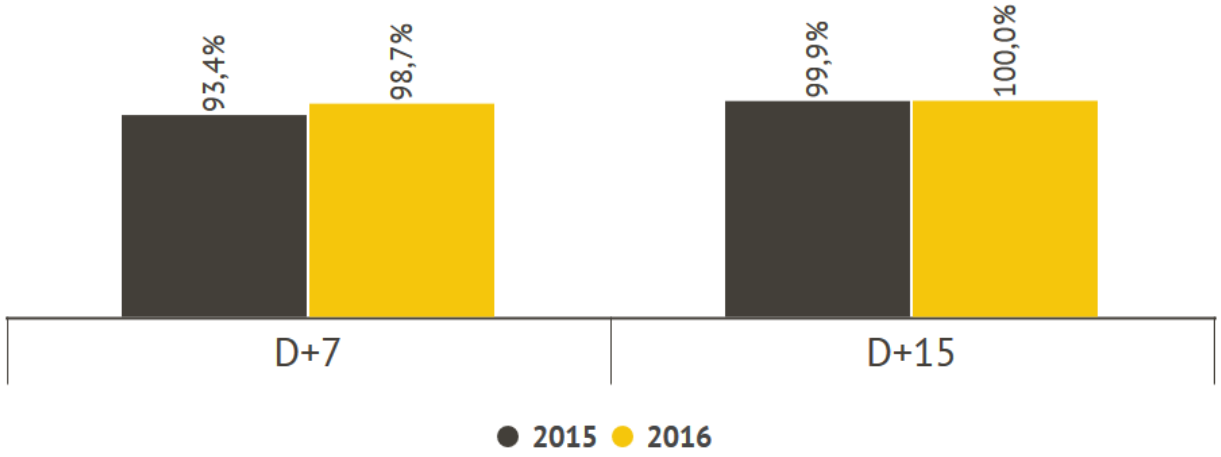


Demora de encaminhamento do correio azul nos Açores abaixo dos do Continente, resultará eventualmente das especificidades dos transportes naquela região, dependentes das condições climatéricas.

Demora de encaminhamento das encomendas normais nos Açores

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Melhoria no cumprimento do padrão de serviço

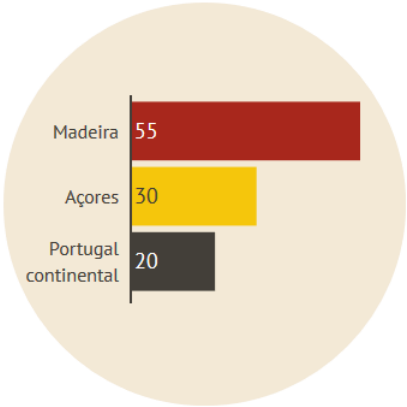


Fonte: ANACOM

Reclamações recebidas pela ANACOM sobre serviços postais

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

30 reclamações por 100 mil habitantes	+2 reclamações (v.h.)



Fonte: ANACOM (1S2017)

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes
b) A penetração dos serviços
c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede
b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

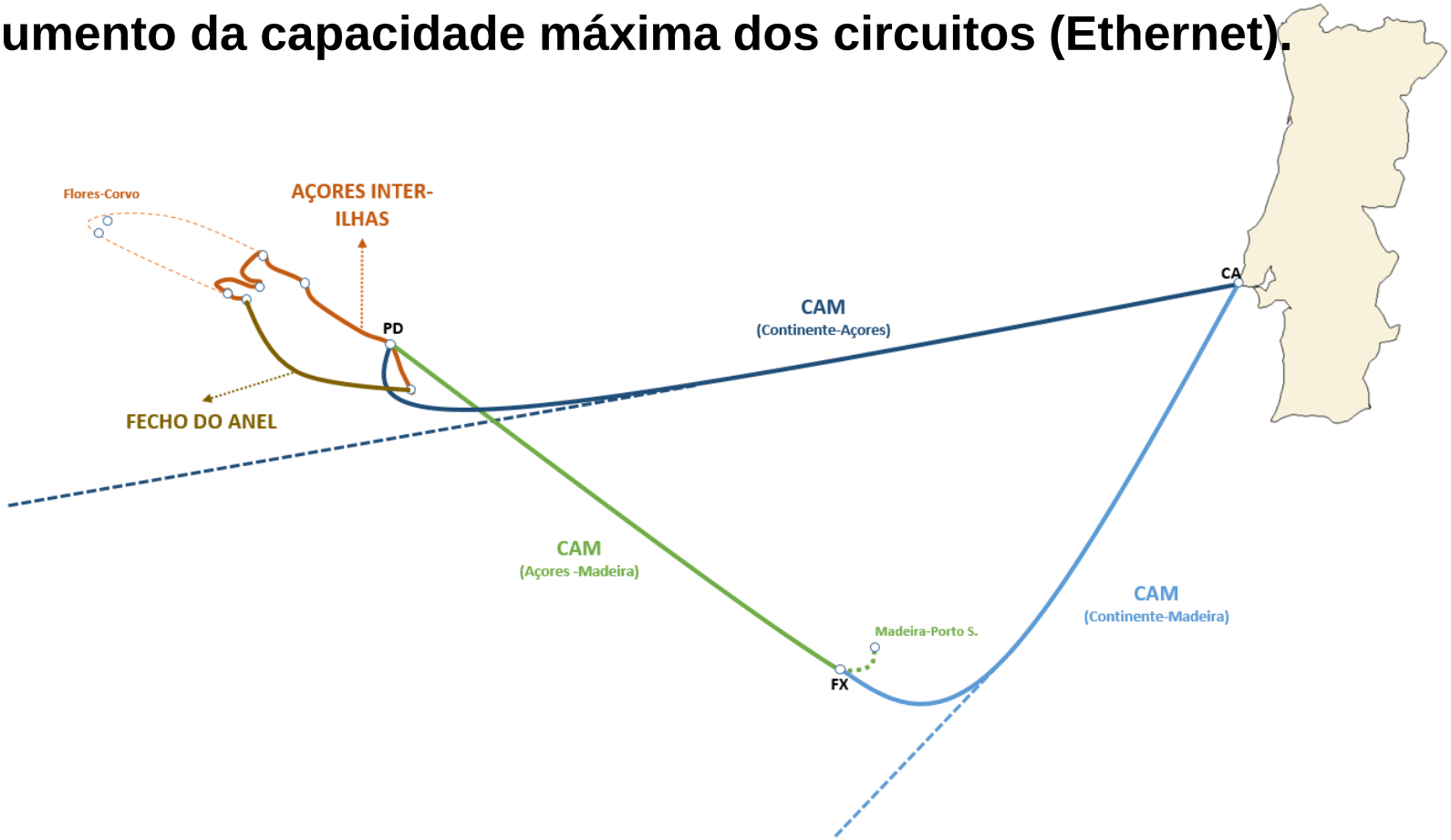
5. Conclusões

Circuitos CAM e inter-ilhas

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Intervenção da ANACOM:

- **Redução de preços.**
- **Aumento da capacidade máxima dos circuitos (Ethernet).**

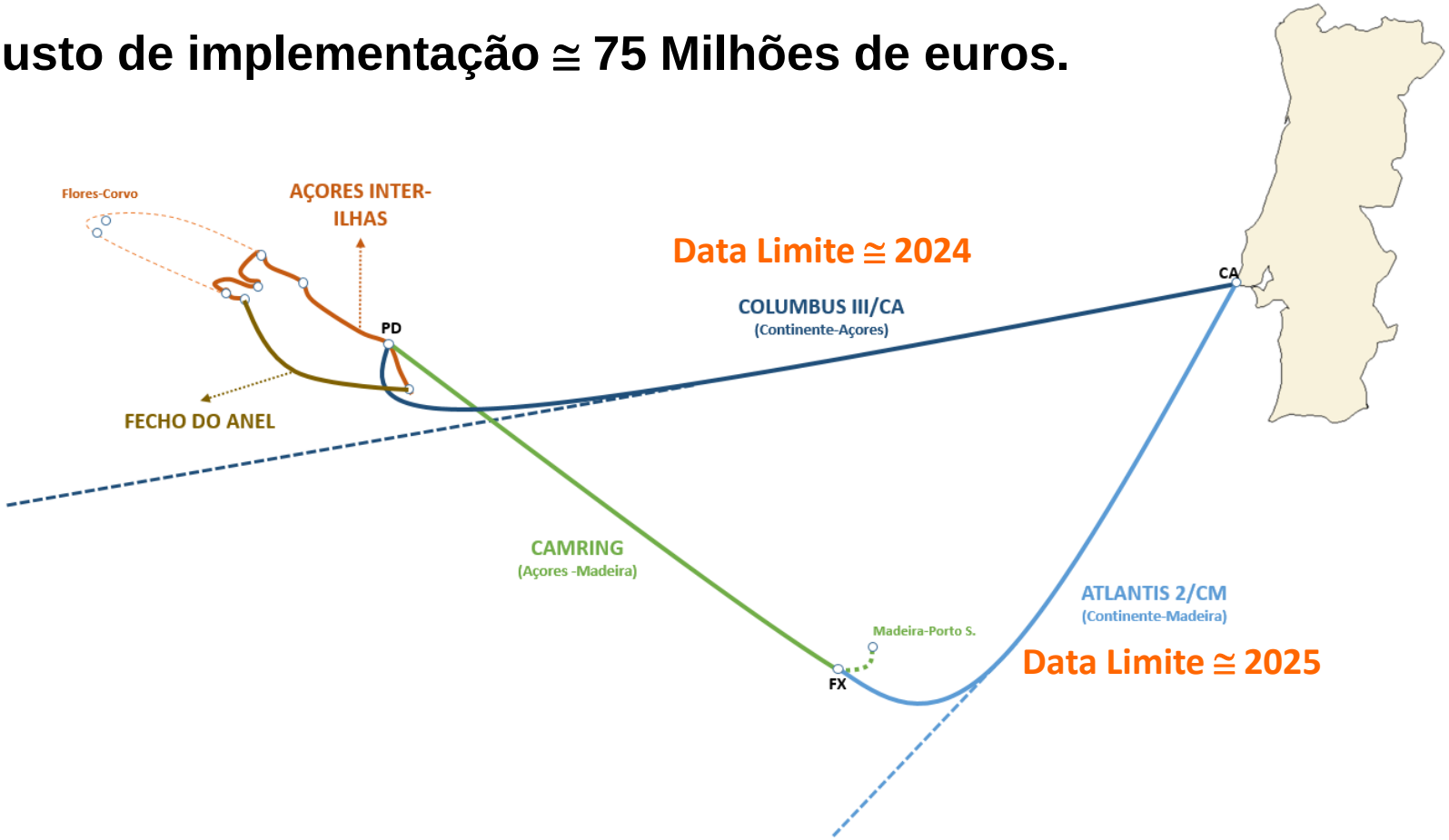


Ligação intra-Portugal

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Necessidade de decisão a breve prazo:

- **Tempo de implementação: 2 a 3 anos.**
- **Custo de implementação ≅ 75 Milhões de euros.**



ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas
   a) Os prestadores e a cobertura das redes
   b) A penetração dos serviços
   c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
   d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais
   a) Pontos de acesso à rede
   b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. **Estratégia para as regiões ultraperiféricas**

5. Conclusões

Estratégia europeia para as Regiões Ultraperiféricas (RUP)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

- Fórum das Regiões Ultraperiféricas: uma proposta do Governo Regional dos Açores, na Conferência "Futuro da Estratégia Europeia para as RUP“ (2008).

- **“O estatuto de RUP reconhece especificidades próprias a estas regiões em relação ao resto da UE”**

- Próxima revisão da estratégia europeia para as Regiões Ultraperiféricas (RUP): 2S 2017

Objetivo: **ACESSIBILIDADE DIGITAL**

ÍNDICE

1. As comunicações eletrónicas

a) Os prestadores e a cobertura das redes

b) A penetração dos serviços

c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média

d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

a) Pontos de acesso à rede

b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Conclusões (1)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Comunicações eletrónicas:

- Significativa cobertura de redes fixas de alta velocidade.
- Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas nos Açores.
- Percentagem elevada de subscritores ADSL, potencial de crescimento da penetração do RAV.
- Elevados níveis de utilização da Internet (redes sociais, comércio eletrónico, e-government).
- Níveis de satisfação elevados; principal motivo de reclamações é a “venda do serviço”.

Serviços Postais

- Densidade da rede postal e demora de encaminhamento aceitável.
- Principais motivos de reclamações: atendimento, atraso na entrega.

Conclusões (2)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

<u>Interligação Açores-continente:</u>

- ANACOM tem intervindo ao nível dos preços e da capacidade.
- Necessidade de garantir as comunicações no futuro.

Conclusões (3)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Implementação do 5G

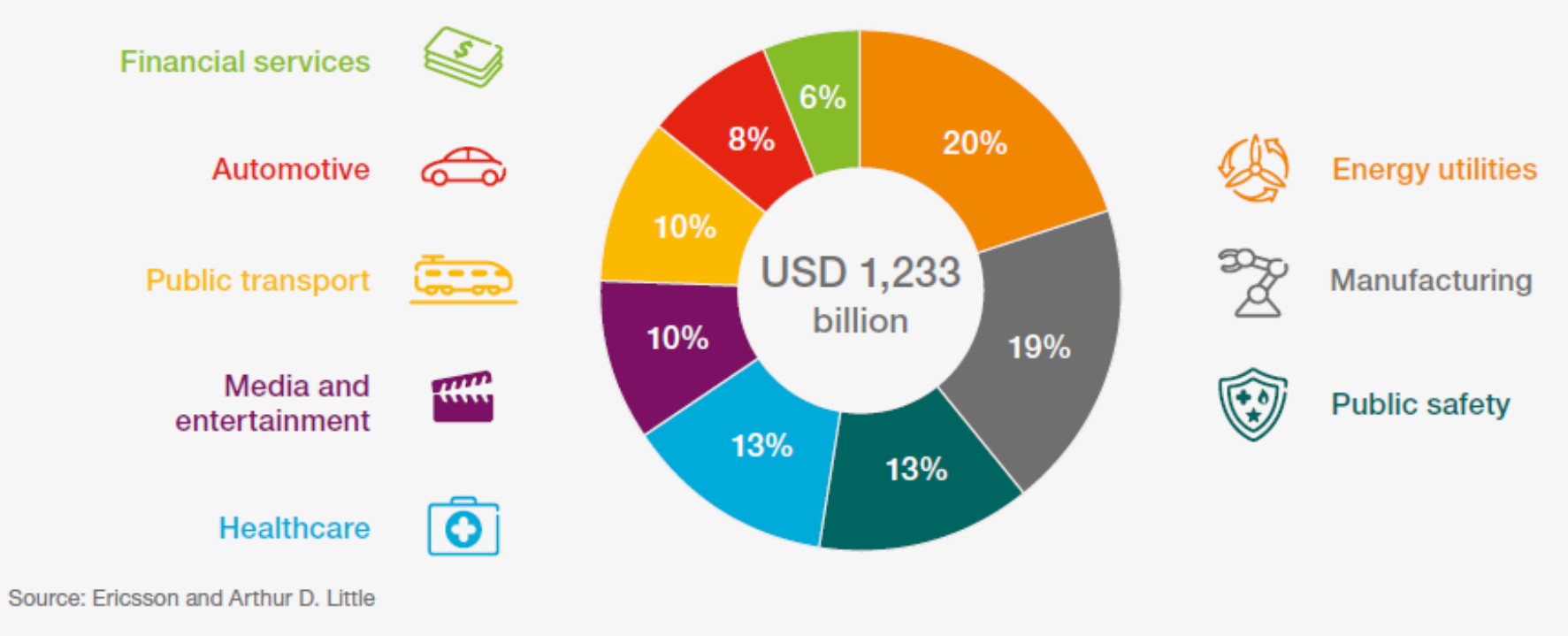
European Commission

Conclusões (4)

ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Implementação do 5G

Forte impacto em vários setores



ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Obrigado pela atenção!

João Cadete de Matos

13-14.11.2017