

# **PACOTES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

## **1.º TRIMESTRE DE 2017**

## Índice

SUMÁRIO.....	3
1. Prestadores dos serviços em pacote .....	4
2. Penetração e número de subscritores de serviços em pacote .....	6
3. Receitas dos serviços em pacote e fatura média das famílias .....	8
4. Estrutura da oferta e mudança de prestador .....	11

## Índice de gráficos

Gráfico 1 – Evolução do número de subscritores de pacote de serviços e intervalo de previsão .....	8
Gráfico 2 – Fatura média mensal dos clientes residenciais com as ofertas em <i>multiple play</i> .....	10
Gráfico 3 – Intenção de mudança de prestador do serviço em pacote nos próximos 3 meses pelos clientes residenciais.....	15

## Índice de tabelas

Tabela 1 - Entidades que reportaram informação estatística sobre pacotes de serviços – 1T2017 .....	4
Tabela 2 – Número de prestadores que reportaram informação estatística por tipo de oferta .....	5
Tabela 3 – Número de subscritores de pacotes de serviços, por tipo .....	6
Tabela 4 – Distribuição do número de subscritores de pacotes de serviços, por tipo.....	7
Tabela 5 - Receita de pacotes de serviços, por tipo .....	9
Tabela 6 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços, por tipo .....	9
Tabela 7 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	11
Tabela 8 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T2017 .....	12
Tabela 9 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	13
Tabela 10 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T2017.....	14

## SUMÁRIO

- No final do 1.º trimestre de 2017 (1T2017), 87 em cada 100 famílias dispunham de um pacote de serviços. O número de subscritores destas ofertas atingiu 3,55 milhões (+35 mil ou +1% que no trimestre anterior e +7,4% face ao trimestre homólogo)<sup>1</sup>. O crescimento registado foi o mais baixo desde que se recolhe este tipo de informação (em 2011).
- A modalidade de ofertas em pacote mais popular continuou a ser a oferta 5P (BLF+STF+TVS+STM+BLM), com 1,47 milhões de subscritores (41,3%), seguindo-se a modalidade STF+BLF+TVS, com 1,46 milhões de subscritores (41%).
- A evolução do número de subscritores de serviços em pacote resultou do aumento dos pacotes 3P (36 mil subscritores ou +2,5% no 1T2017) e 5P (+25 mil subscritores ou +1,8% no 1T2017).

Os pacotes 5P cresceram significativamente abaixo da média dos últimos anos (desde 2014).

- No 1T2017, as receitas dos serviços em pacote foram de 440 milhões de euros (+6% em comparação com o mesmo período do ano anterior). A receita média mensal por subscritor foi de 41,57 euros (-1,6% face ao 1T2016).

A fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 52,85 euros, incluindo IVA (-0,4% face ao 1T2016).

- No trimestre em análise, o Grupo NOS registou pela primeira vez a quota subscritores mais elevada (39,4%), seguindo-se a MEO (39,2%), e a Vodafone (16,4%), que foi prestador que mais cresceu durante o 1T2017.

Em termos de receitas, a MEO detinha uma quota de 41,8%, seguindo-se o Grupo NOS (39,9%).

O Grupo NOS liderava nas modalidades 3P e 4P, enquanto a MEO liderava nas modalidades 2P e 5P, tanto em termos de subscritores como em termos de receitas.

---

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

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

No 1.º trimestre de 2017 (1T2017), 12 entidades ofereciam pacotes de serviços de comunicações eletrónicas<sup>2</sup>, mais uma entidade que no trimestre anterior.

**Tabela 1 - Entidades que reportaram informação estatística sobre pacotes de serviços – 1T2017**

Designação
NOWO COMMUNICATIONS, S.A. <sup>3, 4</sup>
COLT Technology Services, Unipessoal, Lda.
CYCLOP NET – Informática e Telecomunicações, Lda.
IPTV TELECOM – Telecomunicações, Lda.
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. <sup>5</sup>
NOS Açores – Comunicações, S.A. <sup>6</sup>
NOS Madeira – Comunicações, S.A. <sup>6</sup>
NOS – Comunicações, S.A. <sup>6</sup>
ONITELECOM – Infocomunicações, S.A. <sup>4</sup>
PINKHAIR - Unipessoal, Lda.
STV – Sociedade de Telecomunicações do Vale do Sousa, S.A.
VODAFONE PORTUGAL – Comunicações Pessoais, S.A.

Fonte: ANACOM

<sup>2</sup> Até 2010 consideraram-se pacotes de serviços todas as ofertas comerciais de um único operador que incluem dois ou mais serviços e dispõem de um tarifário integrado e uma fatura única. Entre 2011 e 2013 a definição de pacote passou a ser uma oferta comercial de um único operador que incluía dois ou mais serviços, comercializada como oferta única e com uma única fatura. A partir de 2014, eliminou-se a referência a "único operador" (Deliberação da ANACOM de 27 de março de 2014: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1195117>). Até ao 2T2014 os pacotes reportados pelos prestadores não consideravam o *plafond* de tráfego de "Internet no telemóvel" como um serviço adicional. A partir do 2T2014, esta situação foi alterada. No entanto, o número de subscritores e as receitas de pacotes de períodos anteriores não foram alterados de acordo com este entendimento.

<sup>3</sup> A partir do dia 18 de outubro de 2016, a Cabovisão – Televisão por Cabo S.A. passou a ter como denominação social «NOWO Communications, S.A.».

<sup>4</sup> A 20 de janeiro de 2016, a Altice anunciou a conclusão da alienação da ONI e da Cabovisão ao fundo de investimento Apax France.

<sup>5</sup> A 29 de dezembro de 2014 ocorreu a fusão por incorporação da sociedade MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na sociedade PT Comunicações, S.A., e verificou-se a alteração da denominação social desta para MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.; em 2 de junho de 2015, a Altice completou a aquisição de 100 por cento do capital da PT Portugal, SGPS que detém a MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia S.A., tendo a Comissão Europeia imposto o desinvestimento da Altice na ONI e na Cabovisão.

<sup>6</sup> A 16 de maio de 2014, a sociedade ZON TV Cabo Portugal, S.A. foi incorporada, por fusão, na sociedade Optimus – Comunicações, S.A. (sociedade incorporante). Também nesta data a Optimus – Comunicações, S.A. alterou a sua designação para NOS Comunicações, S.A. A 24 de junho de 2014, a ZON TV Cabo Madeirense alterou a sua designação para NOS Madeira – Comunicações, S.A. e a ZON TV Cabo Açoreana alterou a sua designação para NOS Açores – Comunicações, S.A., constituindo o Grupo NOS.

No 1T2017, a PINKHAIR reportou pela primeira vez subscritores de pacotes de serviços.

Entre os prestadores de serviços em pacote, sete ofereciam pacotes com três serviços (*triple play* ou 3P), seis ofereciam pacotes com quatro ou mais serviços (*quadruple/quintuple play* ou 4P/5P) e seis ofereciam exclusivamente pacotes *double/triple play* (2P/3P) apenas com serviços fixos.

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

	1T2016	4T2016	1T2017
<b>Multiple play</b>	11	11	12
pacotes <i>double play</i>	11	11	12
dos quais: STF+BLF	8	8	8
dos quais: STF+TVS	7	7	7
pacotes <i>triple play</i>	7	7	7
dos quais: STF+BLF+TVS	7	7	7
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	5	6	6
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	4	6	6

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

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

No início do 1T2017, as ofertas dos três principais sofreram algumas alteações. Os prestadores lançaram ofertas promocionais que se caracterizaram pelo aumento da velocidade de *download* da banda larga fixa (BLF) e o aumento do tráfego de Internet no telemóvel (até 7GB incluídos por cartão). Simultaneamente os prestadores ofereciam a primeira mensalidade e um desconto nos primeiros seis meses de contrato (anteriormente apenas ofereciam as duas primeiras mensalidades). Estas campanhas foram descontinuadas no final do trimestre.

De referir que a MEO lançou um novo pacote 5P para os residentes em zonas cobertas por satélite (DTH). Este novo pacote oferece velocidades de acesso à Internet superiores (até 40Mbps de *download* / 4 Mbps de *upload*), suportando-se este serviço na rede LTE.

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

A penetração dos pacotes de serviços atingiu cerca de 87 por 100 famílias clássicas no 1T2017 (+0,9 pontos percentuais face ao trimestre anterior e +6 pontos percentuais do que no trimestre homólogo do ano anterior).

Estima-se que 36,2% das famílias clássicas dispunham de um pacote de serviços 3P e 38,9% dispunham de um pacote de serviços 4P/5P.

O número de subscritores das ofertas em pacote atingiu 3,55 milhões no 1T2017, +1% (+35 mil) do que no trimestre anterior e +7,4% (+245 mil) face ao trimestre homólogo.

Durante o 1T2017 o crescimento de subscritores de pacotes de serviços foi o mais baixo desde que se recolhe este tipo de informação.

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

	1T2016	4T2016	1T2017	Var. trimestral	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	3 304	3 514	3 549	1,0%	7,4%
pacotes <i>double play</i>	492	501	487	-2,8%	-1,1%
dos quais: STF+BLF	149	182	181	-0,6%	21,1%
dos quais: STF+TVS	300	273	260	-4,9%	-13,4%
pacotes <i>triple play</i>	1 356	1 444	1 476	2,2%	8,8%
dos quais: STF+BLF+TVS	1 329	1 421	1 457	2,5%	9,6%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	1 456	1 569	1 586	1,1%	9,0%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	1 295	1 441	1 466	1,8%	13,2%

Unidades: milhares de subscritores, %

Fonte: ANACOM

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

A oferta 5P (BLF+STF+TVS+STM+BLM) continuou a ser a mais utilizada no 1T2017, com 1,47 milhões de subscritores (41,3%), seguindo-se a modalidade STF+BLF+TVS, com 1,46 milhões de subscritores (41%), e o *double play* (ou 2P) que junta o telefone fixo com a televisão por subscrição com 260 mil subscritores (7,3%).

**Tabela 4 – Distribuição do número de subscritores de pacotes de serviços, por tipo**

	1T2016	4T2016	1T2017
<b>Multiple play</b>	100	100	100
pacotes <i>double play</i>	14,9	14,2	13,7
dos quais: STF+BLF	4,5	5,2	5,1
dos quais: STF+TVS	9,1	7,8	7,3
pacotes <i>triple play</i>	41,0	41,1	41,6
dos quais: STF+BLF+TVS	40,2	40,4	41,0
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	44,1	44,6	44,7
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	39,2	41,0	41,3

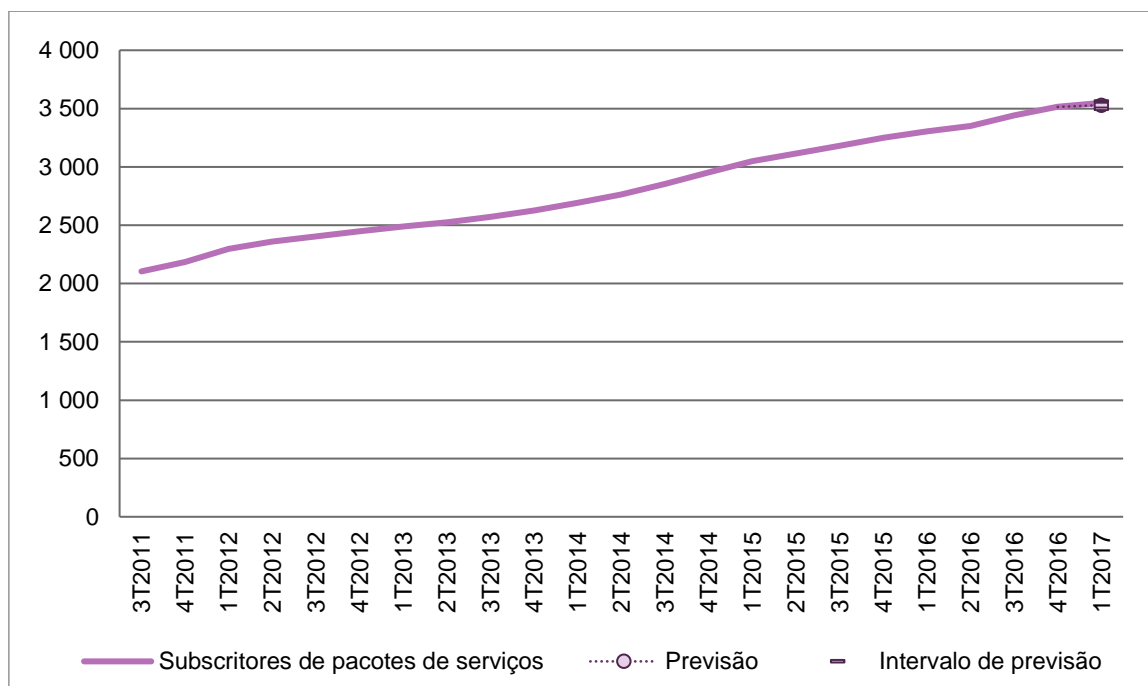
Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

O número de subscritores registado no 1T2017 encontra-se dentro do intervalo de previsão que resulta do comportamento histórico recente. De facto, o crescimento do número de subscritores de pacotes tem vindo gradualmente a desacelerar.

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



Unidade: milhares de subscritores

Fonte: ANACOM

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

**Nota 2:** Recorreu-se a um modelo não linear logístico  $Y=2.236.321+1.500.148/(1+\exp(-0,219*(t-11,591)))$ . A modelação foi efetuada a partir do 2º trimestre de 2002. Intervalo de previsão com um nível de significância de 95% e R<sup>2</sup> ajustado de 0,998.

A evolução do número de subscritores de pacotes resultou sobretudo do aumento do número de subscritores dos pacotes STF+BLF+TVS (+36 mil subscritores ou +2,5% no 1T2017 ou +9,6% nos últimos 12 meses), e 5P (+25 mil subscritores ou +1,8% no 1T2017 ou +13,2% nos últimos 12 meses). Os pacotes 5P cresceram significativamente abaixo da média dos últimos anos (desde 2014).

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

No 1.º trimestre de 2017, as receitas de serviços em pacote foram de 440 milhões de euros, +6% do que no mesmo período do ano anterior. Este crescimento foi o menor contabilizado desde que se recolhe informação.

As receitas de ofertas 5P representavam 56,4% do total.



**Tabela 5 - Receita de pacotes de serviços, por tipo**

	janeiro – março 2016	janeiro – março 2017	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	415 469	440 475	6,0%
pacotes <i>double play</i>	35 928	34 449	-4,1%
dos quais: STF+BLF	10 810	11 920	10,3%
dos quais: STF+TVS	21 990	18 727	-14,8%
pacotes <i>triple play</i>	135 863	139 653	2,8%
dos quais: STF+BLF+TVS	130 866	135 906	3,9%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	243 678	266 373	9,3%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	220 373	248 339	12,7%

Unidades: milhares de euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

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

A receita média mensal por subscritor dos serviços em pacote atingiu 41,57 euros (-1,6% face ao período homólogo).

**Tabela 6 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços, por tipo**

	janeiro – março 2016	janeiro – março 2017	Var. homóloga
<b>Multiple play</b>	42,27	41,57	-1,6%
pacotes <i>double play</i>	24,10	23,26	-3,5%
dos quais: STF+BLF	24,37	21,94	-10,0%
dos quais: STF+TVS	24,05	23,42	-2,6%
pacotes <i>triple</i>	33,67	31,88	-5,3%
dos quais: STF+BLF+TVS	33,13	31,49	-4,9%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	56,62	56,29	-0,6%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	57,40	56,94	-0,8%

Unidade: euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

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

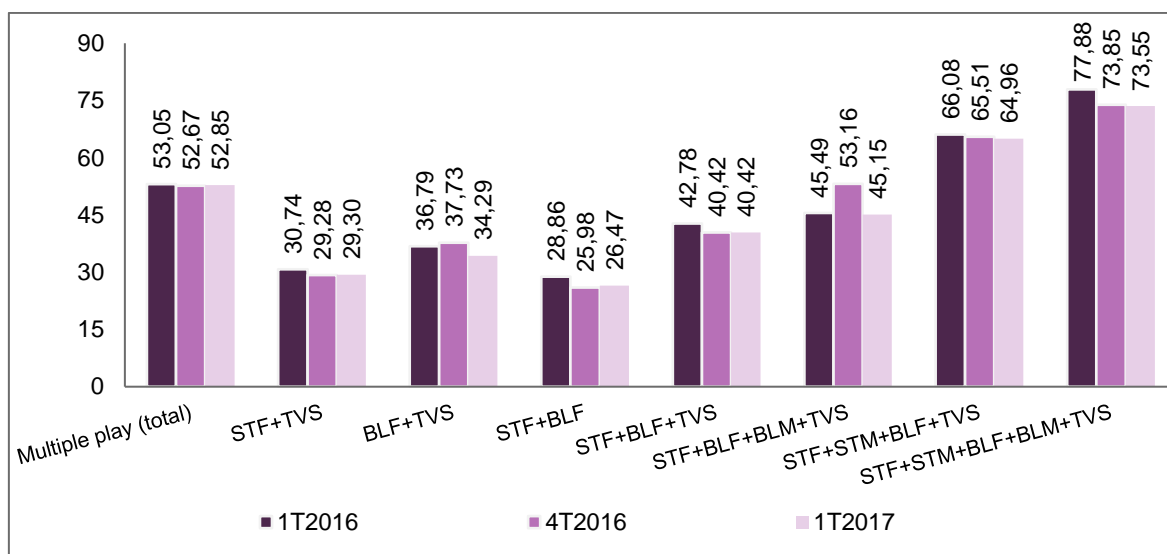
**Nota 2:** STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet*/PC e a designada “Internet no telemóvel”).

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

## Fatura média mensal dos agregados familiares

Segundo o *Barómetro de Telecomunicações* (BTC) da Marktest<sup>7</sup>, no 1.º trimestre de 2017 a fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 52,85 euros, incluindo IVA. A fatura média aumentou 0,3% relativamente ao trimestre anterior e diminuiu 0,4% face ao mesmo período do ano anterior.

Gráfico 2 – Fatura média mensal dos clientes residenciais com as ofertas em *multiple play*



Unidade: euros (com IVA)

Fonte: ANACOM com base nos microdados do BTC da Marktest, 1T2016, 4T2016 e 1T2017

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

**Nota 1:** As margens de erro relativas das médias são inferiores a 6,3%.

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

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

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

<sup>7</sup> O *Barómetro de Telecomunicações* (BTC) é um estudo regular da Marktest para o sector das telecomunicações. O universo do *Barómetro de Telecomunicações* – Rede Fixa é composto pelos lares de Portugal Continental e Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores. Mensalmente é recolhida uma amostra proporcional ao universo em estudo e representativa do mesmo, correspondendo a 1150 entrevistas por mês. A análise dos dados do BTC é feita para um período trimestral. A amostra de lares garante uma margem de erro absoluta máxima de 1,7 pontos percentuais (questões efetuadas à totalidade dos lares).

#### 4. Estrutura da oferta e mudança de prestador

No trimestre em análise, o Grupo NOS registou pela primeira vez a quota subscritores mais elevada (39,4%), seguindo-se a MEO (39,2%), e a Vodafone (16,4%), e o Grupo Apax<sup>3</sup> (5%).

A Vodafone continuou a ser o prestador que mais aumentou a sua quota de subscritores de pacote de serviços (+0,4 pontos percentuais no 1T2017 e +1,8 pontos percentuais nos últimos 12 meses) e o que registou a maior aquisição líquida de subscritores durante o 1T2017 (+21 mil).

Tabela 7 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote *multiple play*

	1T2016	4T2016	1T2017	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
<b>Grupo NOS</b>	39,7	39,3	39,4	0,1	-0,3
NOS Comunicações	37,2	36,8	36,9	0,1	-0,3
NOS Madeira	1,7	1,7	1,7	0,0	0,0
NOS Açores	0,8	0,8	0,8	0,0	0,0
<b>MEO<sup>5</sup></b>	40,4	39,7	39,2	-0,6	-1,2
<b>Vodafone</b>	14,5	15,9	16,4	0,4	1,8
<b>Grupo Apax<sup>4</sup></b>	5,3	5,0	5,0	0,0	-0,4
Cabovisão/NOWO <sup>3</sup>	5,3	5,0	5,0	0,0	-0,4
Onitelecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Outros prestadores</b>	0,0	0,0	0,1	0,0	0,0

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

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

De acordo com a informação disponível, e atendendo à quota de subscritores, o Grupo NOS continua a liderar nas modalidades 3P e 4P (com quotas de 36,8 e 81,9%, respetivamente), enquanto a MEO liderava nas modalidades 2P e 5P (36,1 e 49,4%, respetivamente).

No 1T2017, e por modalidade de pacote, os prestadores que mais aumentaram as quotas foram: a Vodafone nos pacotes 2P (+0,9 pontos percentuais), principalmente na modalidade STF+BLF; a MEO no que respeita aos pacotes 3P (+0,7 pontos percentuais); e a NOS nos pacotes 5P (+1,5 pontos percentuais).

**Tabela 8 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T2017**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>		<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
		<i>Total</i>	<i>STF+BLF</i>			
<b>Grupo NOS</b>	39,4	35,9	3,2	36,8	81,9	39,8
NOS Comunicações	36,9	33,8	3,2	34,2	50,7	39,6
NOS Madeira	1,7	1,4	:	1,8	20,6	0,2
NOS Açores	0,8	0,7	:	0,9	10,6	0,0
<b>MEO<sup>5</sup></b>	39,2	36,1	47,9	32,6	7,0	49,4
<b>Vodafone</b>	16,4	17,6	47,2	24,5	4,5	8,7
<b>Grupo Apax<sup>4</sup></b>	5,0	10,0	1,6	6,1	6,6	2,1
NOWO <sup>3</sup>	5,0	10,0	1,6	6,1	6,6	2,1
Onitelecom	0,0	0,0	0,0	:	:	:
<b>Outros prestadores</b>	0,1	0,4	0,0	0,0	:	:

Unidade: %

Fonte: ANACOM

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

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

Em termos de receitas, no 1T2017, a MEO<sup>5</sup> era o principal prestador de serviços em pacote, com uma quota de cerca de 41,8%, seguindo-se o Grupo NOS (39,9%), a Vodafone (14,2%) e o Grupo Apax<sup>3</sup> (4%).

**Tabela 9 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote *multiple play***

	1T2016	4T2016	1T2017	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
<b>MEO<sup>5</sup></b>	43,6	43,1	41,8	-1,3	-1,8
<b>Grupo NOS</b>	39,4	39,1	39,9	0,7	0,4
NOS Comunicações	37,2	36,8	37,5	0,7	0,3
NOS Madeira	1,5	1,6	1,7	0,1	0,2
NOS Açores	0,7	0,7	0,7	0,0	-0,1
<b>Vodafone</b>	12,4	13,5	14,2	0,7	1,8
<b>Grupo Apax<sup>4</sup></b>	4,5	4,2	4,0	-0,2	-0,4
Cabovisão/NOWO <sup>3</sup>	4,5	4,2	4,0	-0,2	-0,4
Onitelecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
<b>Outros prestadores</b>	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Unidade: %, p.p

Fonte: ANACOM

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

Por modalidade de pacote e atendendo à informação disponível, o Grupo NOS tinha a maior quota de receitas nos pacotes 3P e 4P (37,7 e 81,6%, respetivamente) enquanto a MEO liderava nas modalidades 2P e 5P (37 e 49,8%, respetivamente).

**Tabela 10 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por modalidade – 1T2017**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>	<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
<b>MEO<sup>5</sup></b>	41,8	37,0	33,3	7,5	49,8
<b>Grupo NOS</b>	39,9	31,7	37,7	81,6	39,2
NOS Comunicações	37,5	29,9	35,5	46,7	39,0
NOS Madeira	1,7	1,1	1,4	26,7	0,1
NOS Açores	0,7	0,7	0,8	8,2	0,0
<b>Vodafone</b>	14,2	16,6	22,5	6,5	9,8
<b>Grupo Apax<sup>3</sup></b>	4,0	14,2	6,5	4,4	1,2
NOWO	4,0	14,2	6,5	4,4	1,2
Onitelecom	0,0	0,0	:	:	.
<b>Outros prestadores</b>	0,0	0,5	0,0	:	:

Unidade: %

Fonte: ANACOM

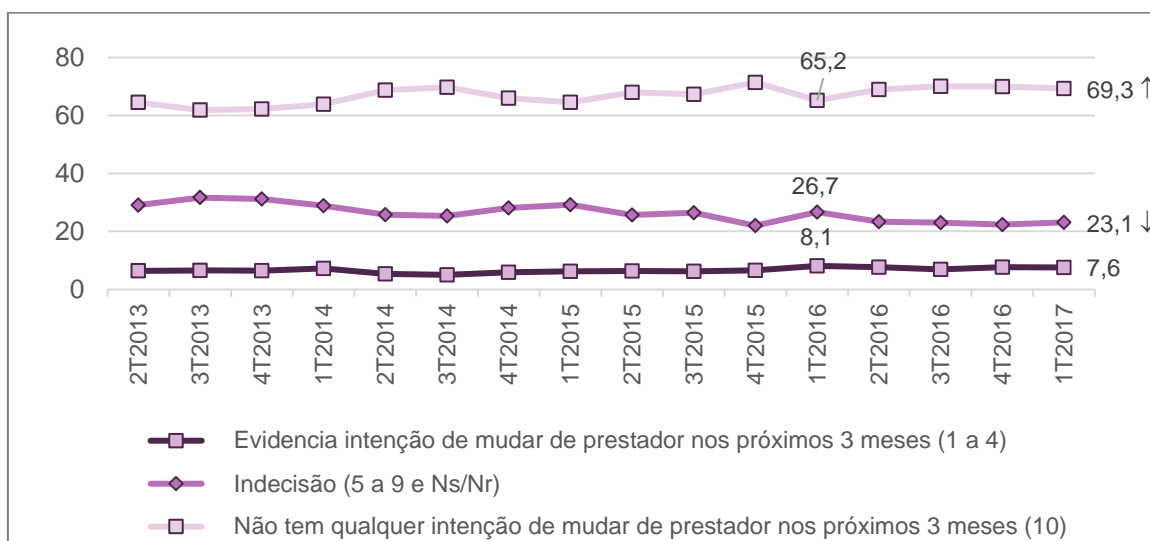
**Nota 1:** Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

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

### **Mudança de prestador**

De acordo com o BTC da Marktest<sup>7</sup>, registar-se-á num futuro próximo algum abrandamento na mudança de prestador visto que a percentagem de clientes de serviços em pacote que manifestaram não ter qualquer intenção de mudar de prestador nos próximos 3 meses foi de 69,3% no 1T2017, mais 4,1 pontos percentuais do que no período homólogo.

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



Unidade: %

Fonte: ANACOM com base nos microdados do BTC da Markttest, 2T2013 a 1T2017

**Base:** Total de lares com ofertas em pacote *multiple play*

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

**Nota 2:** Todas as estimativas são fiáveis<sup>8</sup>

**Nota 3:** Regista-se uma quebra estatisticamente significativa face ao trimestre homólogo na "Indecisão" e um acréscimo na "Não tem qualquer intenção de mudar de prestador nos próximos 3 meses".

<sup>8</sup> Recorre-se ao coeficiente de variação enquanto indicador de avaliação do erro de amostragem, tendo por base a variância do estimador «proporção» de uma amostragem aleatória simples. Considera-se a seguinte classificação: estimativa fiável quando o coeficiente de variação é inferior a 10%; estimativa aceitável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 10% e inferior a 25%; estimativa não fiável quando o coeficiente de variação é superior ou igual a 25%. A precisão das estimativas não depende somente da dimensão da amostra, sendo também influenciada pelo valor da própria estimativa (por exemplo, para uma amostra de dimensão fixa, a fiabilidade medida pelo coeficiente de variação é tanto menor quanto menor for o valor da estimativa).