

PACOTES DE SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

2.º TRIMESTRE DE 2017

Índice

SUMÁRIO.....	3
1. Prestadores dos serviços em pacote ¹	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 – 2T2017	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 – 2T2017	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 – 2T2017.....	14

SUMÁRIO

- No final do 2.º trimestre de 2017 (2T2017), cerca de 89 em cada 100 famílias dispunham de um pacote de serviços. O número de subscritores destas ofertas atingiu 3,6 milhões (+64 mil ou +1,8% que no trimestre anterior e +7,8% face ao trimestre homólogo)¹.

O crescimento verificado está associado à modalidade TVS+BLM, que pela primeira vez registou subscritores (42 mil) e em menor medida ao pacote 5P (+25 mil subscritores ou +1,7% no 2T2017).

- A modalidade de ofertas em pacote mais popular continuou a ser a oferta 5P (BLF+STF+TVS+STM+BLM), com 1,491 milhões de subscritores (41,3%), seguindo-se a modalidade STF+BLF+TVS, com 1,475 milhões de subscritores (40,8%).
- No 2T2017, as receitas dos serviços em pacote foram de 885,9 milhões de euros (+6,6% do que no mesmo período do ano anterior. A receita média mensal por subscritor foi de 41,43 euros (-1,3% face ao 2T2016).

No 2T2017 a fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 52,32 euros, incluindo IVA (-0,5% face ao 2T2016).

- No trimestre em análise, a MEO voltou a deter a quota de subscritores de pacotes de serviços mais elevada (39,5%). Segue-se o Grupo NOS (39%), a Vodafone (16,4%) e o Grupo Apax com 4,9%.

Em termos de receitas, a MEO tinha uma quota de 41,3 %, seguindo-se o Grupo NOS (40,1%).

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.

¹ Neste relatório não se consideram pacotes que incluam apenas serviços móveis.

1. Prestadores e ofertas dos serviços em pacote¹

No 2.º trimestre de 2017 (2T2017), 12 entidades ofereciam pacotes de serviços de comunicações eletrónicas².

Tabela 1 - Entidades que reportaram informação estatística sobre pacotes de serviços – 2T2017

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

Fonte: ANACOM

² 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.

³ 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.».

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

⁵ 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.

⁶ 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.

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

	2T2016	1T2017	2T2017
Multiple play	11	12	12
pacotes <i>double play</i>	11	12	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>	6	6	6
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	6	6	6

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

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

Durante o 2T2017 foram eliminadas algumas ofertas 2P. A Vodafone eliminou uma das ofertas STF+BLF através de LTE em local fixo e a NOWO eliminou a oferta BLF+TVS, passando a comercializar uma oferta STF+BLF+TVS a 21,99 euros por mês sem *box* incluída (trata-se da mensalidade publicamente anunciada mais baixa atualmente disponível). Esta mensalidade não inclui tráfego de voz fixa e disponibiliza 33 canais de TVS e 100 Mbps de *download*.

Por outro lado, registou-se novamente um aumento do tráfego de Internet no telemóvel incluído na mensalidade do pacote de serviços (para os 7GB por cartão).

Alguns prestadores passaram igualmente a oferecer tráfego para acesso a um conjunto de aplicações específicas mediante um pagamento adicional.

2. Penetração e número de subscritores de serviços em pacote

A penetração dos pacotes de serviços atingiu cerca de 89 por 100 famílias clássicas no 2T2017 (+0,6 pontos percentuais face ao trimestre anterior e +6,5 pontos percentuais do que no trimestre homólogo do ano anterior).

Estima-se que 36,6% das famílias clássicas dispunham de um pacote de serviços 3P e 39,3% dispunham de um pacote de serviços 4P/5P.

O número de subscritores das ofertas em pacote atingiu 3,6 milhões no 2T2017, +1,8% (+64 mil) do que no trimestre anterior e +7,8% (+262 mil) face ao trimestre homólogo.

O crescimento verificado está associado à modalidade TVS+BLM, que pela primeira vez registou subscritores (42 mil) e em menor medida ao pacote 5P (+25 mil subscritores ou +1,7% no 2T2017 ou +9,8% nos últimos 12 meses).

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

	2T2016	1T2017	2T2017	Var. trimestral	Var. homóloga
Multiple play	3 352	3 549	3 613	1,8%	7,8%
pacotes <i>double play</i>	478	487	516	6,1%	8,0%
dos quais: STF+BLF	148	181	176	-2,4%	19,1%
dos quais: STF+TVS	289	260	250	-3,7%	-13,5%
dos quais: BLF+TVS	36	43	45	3,8%	23,3%
dos quais: TVS+BLM	:	:	42	:	:
pacotes <i>triple play</i>	1 378	1 476	1 492	1,1%	8,3%
dos quais: STF+BLF+TVS	1 351	1 457	1 475	1,2%	9,1%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	1 496	1 586	1 605	1,2%	7,3%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	1 358	1 466	1 491	1,7%	9,8%

Unidades: milhares de subscritores, %

Fonte: ANACOM

Nota: STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de 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 2T2017, com 1,491 milhões de subscritores (41,3%), seguindo-se a modalidade STF+BLF+TVS, com 1,475 milhões de subscritores (40,8%).

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

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

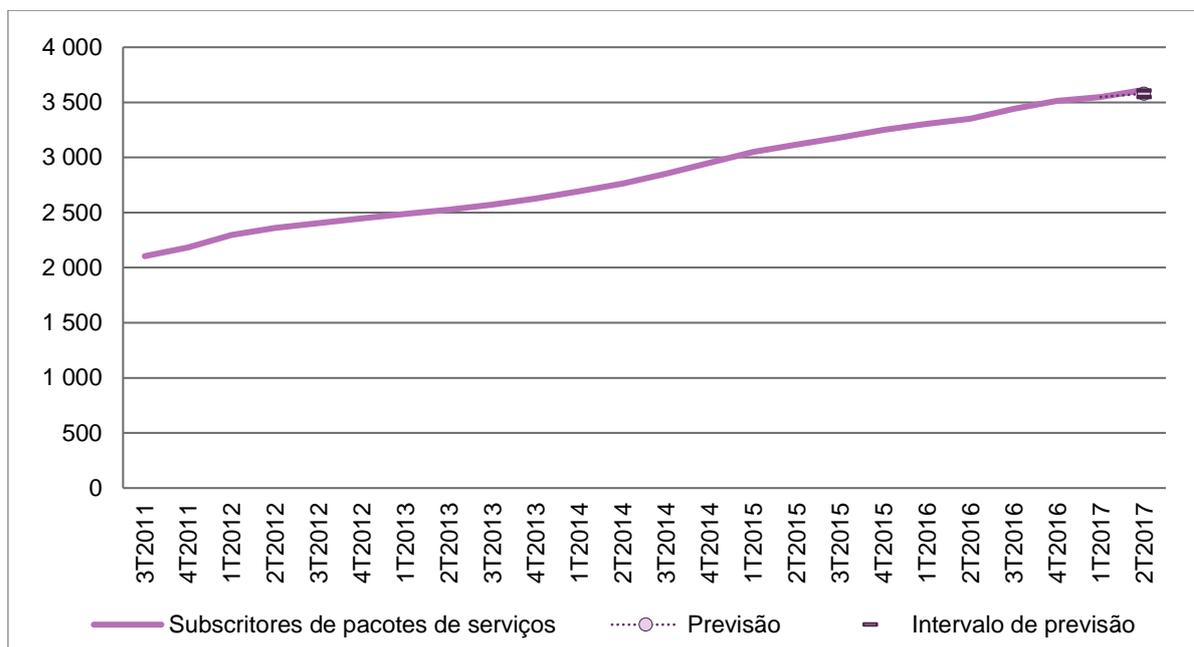
Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – Serviço de sinais de distribuição de 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 2T2017 encontra-se acima do intervalo de previsão que resulta do comportamento histórico recente. Esta situação é explicada pela já mencionada modalidade TVS+BLM que foi pela primeira vez reportada neste trimestre por um prestador.

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



Unidade: milhares de subscritores

Fonte: ANACOM

Nota: Recorreu-se a um modelo não linear logístico $Y=2.223.256+1.548.651/(1+\exp(-0,2104*(t-11,748)))$. A modelação foi efetuada a partir do 2º trimestre de 2002. Intervalo de previsão com um nível de significância de 95% e R² ajustado de 0,998.

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

As receitas de serviços em pacote do 2.º semestre de 2017 foram de 885,9 milhões de euros, +6,6% do que no mesmo período do ano anterior. A taxa de crescimento das receitas de pacotes desde o início do ano é significativamente inferior à registada em períodos anteriores (no final do 2.º trimestre de 2016, as receitas cresceram 12,8%).

As receitas de ofertas 5P representavam 56,6% do total.

Tabela 5 - Receita de pacotes de serviços, por tipo

	janeiro – junho 2016	janeiro – junho 2017	Var. homóloga
Multiple play	831 305	885 929	6,6%
pacotes <i>double play</i>	70 197	68 563	-2,3%
dos quais: STF+BLF	21 168	23 372	10,4%
dos quais: STF+TVS	42 880	36 723	-14,4%
pacotes <i>triple play</i>	269 924	282 890	4,8%
dos quais: STF+BLF+TVS	260 159	275 763	6,0%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	491 184	534 475	8,8%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	448 212	501 768	11,9%

Unidades: milhares de euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

Nota: STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de 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 41,43 euros (-1,3% face ao período homólogo).

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

	janeiro – junho 2016	janeiro – junho 2017	Var. homóloga
Multiple play	41,98	41,43	-1,3%
pacotes <i>double play</i>	23,88	22,47	-5,9%
dos quais: STF+BLF	23,95	21,77	-9,1%
dos quais: STF+TVS	23,86	23,38	-2,0%
pacotes <i>triple</i>	33,19	32,11	-3,2%
dos quais: STF+BLF+TVS	32,65	31,75	-2,8%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i>	56,27	56,13	-0,3%
dos quais: BLF+STF+TVS+STM+BLM	56,98	57,04	0,1%

Unidade: euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

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

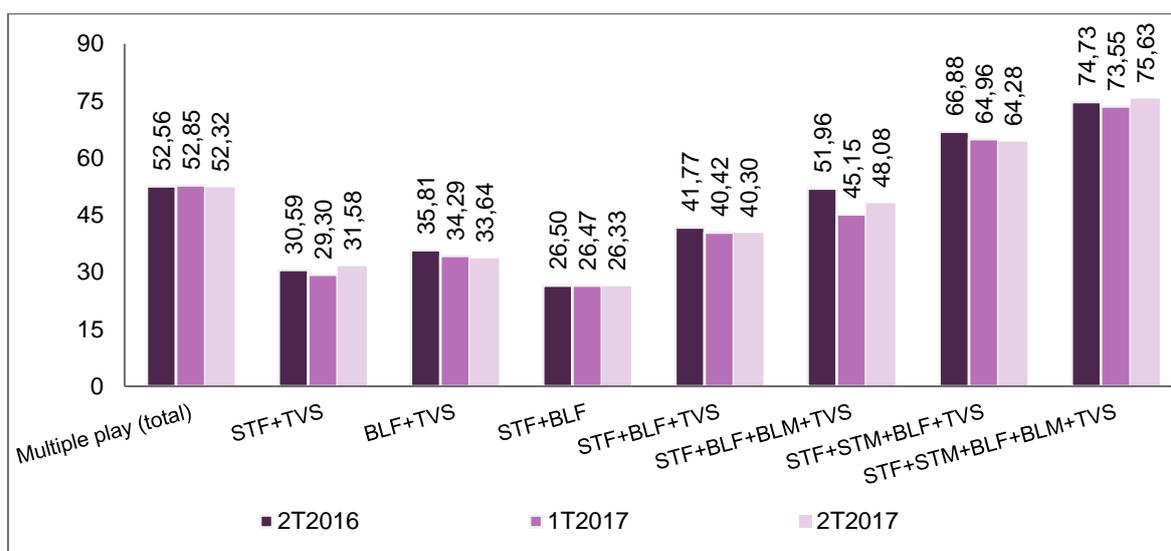
Nota 2: STF – Serviços telefónico fixo; BLF – Banda larga fixa; TVS – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet*/PC e a designada Internet no telemóvel).

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 Marktest⁷, no 2T2017 a fatura média mensal dos agregados familiares com ofertas em pacote foi de 52,32 euros, incluindo IVA. A fatura média diminuiu relativamente aos trimestres anterior (-1%) e homólogo (-0,5%).

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, 2T2016, 1T2017 e 2T2017

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

Nota 1: A precisão relativa das médias é inferior a 8,5%, por modalidade de pacote, e inferior a 1% para o total (*multiple play*).

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 – Serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; STM – Serviço telefónico móvel; BLM – Banda larga móvel (incluindo as modalidades suportadas em *tablet/PC*).

⁷ 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, a MEO voltou a deter a quota de subscritores de pacotes de serviços mais elevada (39,5%). Segue-se o Grupo NOS (39%), a Vodafone (16,4%) e o Grupo Apax³ com 4,9%.

No 2T2017, a MEO registou o maior aumento de quota de subscritores de pacote de serviços desde 2013.

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

	2T2016	1T2017	2T2017	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
MEO⁵	39,9%	39,2%	39,5%	0,4	-0,3
Grupo NOS	39,8%	39,4%	39,0%	-0,4	-0,8
NOS Comunicações	37,3%	36,9%	36,5%	-0,4	-0,8
NOS Madeira	1,7%	1,7%	1,7%	0,0	0,0
NOS Açores	0,8%	0,8%	0,8%	0,0	0,0
Vodafone	15,1%	16,4%	16,4%	0,1	1,3
Grupo Apax⁴	5,2%	5,0%	4,9%	-0,1	-0,2
Cabovisão/NOWO ³	5,2%	5,0%	4,9%	-0,1	-0,2
Onitelecom	0,0%	0,0%	0,0%	0,0	0,0
Outros prestadores	0,0%	0,1%	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 36,5 e 78,7%, respetivamente), enquanto a MEO liderava nas modalidades 2P e 5P (40,6 e 48,4%, respetivamente).

No 2T2017, e por modalidade de pacote, os prestadores que mais aumentaram as quotas foram: a MEO nos pacotes 2P (+4,4 pontos percentuais); a Vodafone no que respeita aos pacotes 3P (+0,5 pontos percentuais); e a NOS nos pacotes 5P (+0,9 pontos percentuais).

Tabela 8 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por modalidade – 2T2017

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>	<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
MEO⁵	39,5	40,6	32,8	7,8	48,4
Grupo NOS	39,0	32,9	36,5	78,7	40,7
NOS Comunicações	36,5	31,1	33,9	45,5	40,4
NOS Madeira	1,7	1,3	1,8	21,6	0,2
NOS Açores	0,8	0,6	0,8	11,6	0,0
Vodafone	16,4	16,7	25,1	4,6	8,6
Grupo Apax⁴	4,9	9,4	5,7	9,0	2,3
NOWO ³	4,9	9,4	5,7	9,0	2,3
Onitecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,1	0,4	0,0	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 2T2017, a MEO⁵ era o principal prestador de serviços em pacote, com uma quota de cerca de 41,3%, seguindo-se o Grupo NOS (40,1%), a Vodafone (14,4%) e o Grupo Apax³ (4,1%).

O Grupo NOS foi o prestador que mais aumentou a sua quota de receitas de pacote de serviços face ao trimestre anterior (0,4 pontos percentuais).

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

	2T2016	1T2017	2T2017	Var. trimestral (p.p)	Var. homóloga (p.p)
MEO⁵	43,4%	41,9%	41,3%	-0,6	-2,1
Grupo NOS	39,3%	39,7%	40,1%	0,4	0,8
NOS Comunicações	37,1%	37,4%	37,7%	0,3	0,6
NOS Madeira	1,5%	1,7%	1,7%	0,0	0,1
NOS Açores	0,7%	0,7%	0,8%	0,1	0,1
Vodafone	12,9%	14,2%	14,4%	0,2	1,5
Grupo Apax⁴	4,3%	4,1%	4,1%	0,0	-0,2
Cabovisão/NOWO ³	4,3%	4,0%	4,1%	0,0	-0,2
Onitelecom	0,0%	0,0%	0,0%	0,0	0,0
Outros prestadores	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 detinha a maior quota de receitas nos pacotes 3P e 4P (38,4 e 78,9%, respetivamente) enquanto a MEO liderava nas modalidades 2P e 5P (36,8 e 49%, respetivamente).

Tabela 10 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por modalidade – 2T2017

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i>	<i>Triple play</i>	<i>Quadruple play</i>	<i>Quintuple play</i>
MEO⁵	41,3	36,8	32,7	8,0	49,0
Grupo NOS	40,1	31,6	38,4	78,9	39,7
NOS Comunicações	37,7	29,6	35,3	47,3	39,5
NOS Madeira	1,7	1,4	2,1	21,1	0,2
NOS Açores	0,8	0,6	1,1	10,5	0,0
Vodafone	14,4	16,7	22,8	6,7	9,9
Grupo Apax³	4,1	14,4	6,1	6,4	1,4
NOWO	4,1	14,4	6,1	6,4	1,4
Onitecom	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,0	0,5	0,0	0,0	0,0

Unidade: %

Fonte: ANACOM

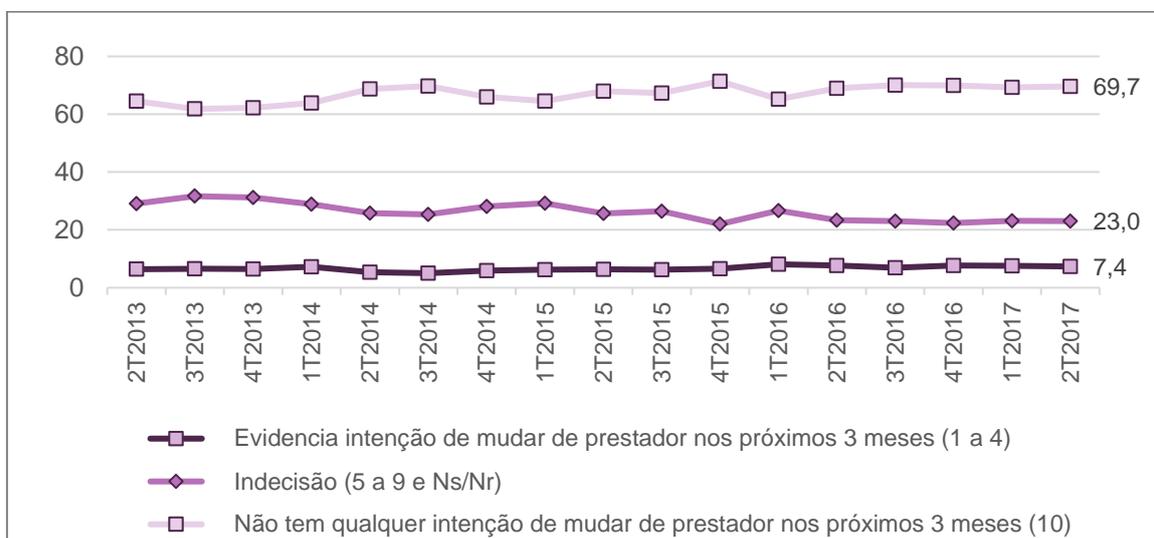
Nota 1: Existem operadores que atuam em segmentos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam nesta tabela não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.

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.

Mudança de prestador

De acordo com o BTC da Markttest⁷, a percentagem de clientes de serviços em pacote que manifestaram não ter qualquer intenção de mudar de prestador nos próximos 3 meses manteve-se nos 69,7% no 2T2017.

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 Marktest, 2T2013 a 2T2017

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 fiáveis⁸

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».

⁸ 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).