

**PACOTES DE SERVIÇOS  
DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS**

**2019**

## Índice

SUMÁRIO EXECUTIVO .....	3
1. Prestadores e ofertas dos serviços em pacote .....	7
2. Penetração e número de subscritores de serviços em pacote.....	8
3. Receitas dos serviços em pacote.....	10
4. Estrutura da oferta.....	11
Nota metodológica.....	17

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Número de prestadores que reportaram informação estatística por tipo de oferta .....	7
Tabela 2 – Número de subscritores de pacotes de serviços por tipo de oferta.....	8
Tabela 3 – Receita de pacotes de serviços por tipo de oferta.....	10
Tabela 4 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	12
Tabela 5 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por tipo de oferta – 2019.....	13
Tabela 6 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote <i>multiple play</i> .....	14
Tabela 7 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por tipo de oferta – 2019 .....	14

## Índice de figuras

Figura 1 – Evolução do número de subscritores de pacote de serviços e intervalo de previsão.....	9
Figura 2 – Distribuição do número de subscritores de pacote de serviços por tipo de oferta, 2019 .....	10
Figura 3 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços por tipo de oferta.....	11

**Sumário executivo**  
**Resumo gráfico**

## SUMÁRIO EXECUTIVO

### **Subscritores de pacote de serviços atingiram 4,1 milhões**

No final de 2019, o número de subscritores destas ofertas atingiu 4,1 milhões (+186 mil ou +4,8% que no ano anterior). O crescimento verificado está associado às ofertas 4/5P (+225 mil).

Desde 2015 que o crescimento do número de subscritores de pacotes se encontrava em desaceleração. No entanto, em 2019 verificou-se uma aceleração do crescimento (+0,9 p.p. em relação ao final do ano anterior).

### **49,7% dos subscritores de pacotes adquiriram um pacote 4/5P**

As ofertas 4/5P foram as mais utilizadas, atingindo 2,1 milhões de subscritores (49,7%), seguindo-se as ofertas 3P, com 1,62 milhões de subscritores (39,8%). O crescimento percentual das ofertas 4/5P (+12,5%) foi o mais elevado desde 2015, ano em que estas se tornaram as mais subscritas.

### **62,9% das receitas são geradas pelas ofertas 4/5P**

As receitas de serviços em pacote atingiram 1.660 milhões de euros em 2019 (+4,9% face ao ano anterior). As ofertas 4/5P representaram 62,9% das receitas de pacotes. A receita mensal por subscritor de pacote foi de 34,81 euros. A receita média mensal com as ofertas 4/5P atingiu 45,52 euros (-0,4%).

### **Quotas dos prestadores**

No final de 2019, a MEO foi o prestador com maior quota de subscritores de serviços em pacote (40,4%), seguindo-se o Grupo NOS (37,1%), a Vodafone (18,6%) e o Grupo NOWO/Onitecom (3,8%). Face ao ano anterior, a Vodafone aumentou a sua quota de subscritores em 0,8 p.p., enquanto que as quotas de subscritores da MEO (-0,2 p.p.), do Grupo NOS (-0,2 p.p.) e Grupo NOWO/Onitecom (-0,4 p.p.) diminuíram.

O Grupo NOS foi o prestador com maior quota de receitas de serviços em pacote (42,2%), seguindo-se a MEO (40,7%), a Vodafone (14,2%) e o Grupo NOWO/Onitecom (2,8%). Face ao ano anterior, a Vodafone e o Grupo NOS aumentaram as suas quotas de receitas

(1,3 p.p. e 0,4 p.p., respetivamente), por contrapartida da redução verificada na MEO (-1,1 p.p.) e no Grupo NOWO/Onitelecom (-0,6 p.p.).

O nível de concentração, medido pelo índice *Herfindahl-Hirschman*, apesar de elevado, diminuiu ligeiramente face ao ano anterior. Globalmente, o nível de concentração não se tem alterado de forma significativa desde o início de 2017.

## Resumo Gráfico: Pacotes de serviços

2019

### Subscritores

4,1 milhões de subscritores

### Receitas

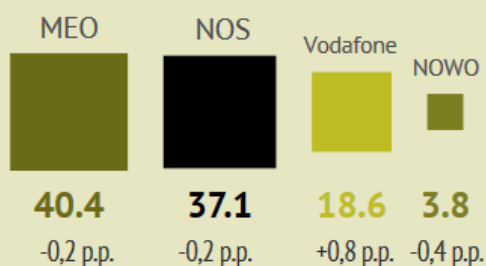
1.660 milhões de euros

(em 2019)

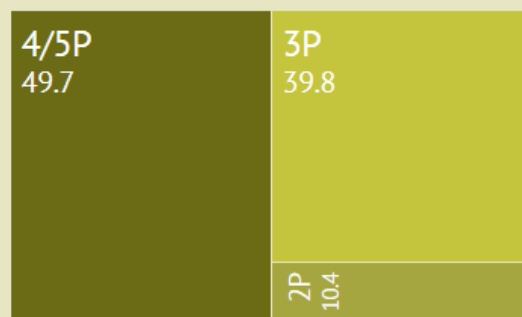


### Quotas

de subscritores



### Tipo de oferta



➔ **49** em 100 famílias

com **pacotes 4/5P**

(serviços fixos + serviços móveis)

Penetração total: 98,1% das famílias

# Relatório

## 1. Prestadores e ofertas dos serviços em pacote

Em 2019, 12 entidades ofereciam pacotes de serviços de comunicações eletrónicas. Entre os prestadores de serviços em pacote, seis ofereciam pacotes com três serviços (*triple play* ou 3P), seis ofereciam pacotes com quatro ou cinco serviços (*quadruple/quintuple play* ou 4/5P) e doze prestadores ofereciam pacotes *double play* ou 2P, seis dos quais exclusivamente (Tabela 1).

**Tabela 1 – Número de prestadores que reportaram informação estatística por tipo de oferta**

	2015	2016	2017	2018	2019
pacotes <i>double play</i> (2P)	12	11	12	12	12
pacotes <i>triple play</i> (3P)	8	7	6	6	6
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i> (4/5P)	5	6	6	6	6
<b>Multiple play</b>	12	11	12	12	12

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

Durante 2019, registaram-se as seguintes alterações significativas nas ofertas comerciais disponíveis:

- Nos primeiros meses do ano a NOWO disponibilizou uma nova oferta 4P a 19,99 euros/mês, com um período de fidelização de 24 meses. Esta oferta foi posteriormente descontinuada;
- As ofertas à medida lançadas por alguns prestadores em 2018 (i.e. Vodafone Pacotes Fibra ID e MEO *by*) foram descontinuadas;
- Os atributos das ofertas foram alterados ao longo do ano, nomeadamente aumentando as opções de velocidade de Internet fixa (*download/upload*), tráfego incluído e número de cartões de Internet no telemóvel e tráfego incluído de banda larga móvel através de PC/tablet;
- No segundo semestre de 2019, passou ainda a ser possível integrar tráfego “ilimitado” no telemóvel (voz, sms e dados) nestas ofertas;
- Os três principais prestadores alteraram a mensalidade dos cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote. No caso da MEO e Vodafone a mensalidade dos



cartões adicionais aumentou de 12,90 euros para 13,90 euros. No caso da NOS as mensalidades dos cartões adicionais passaram a variar de acordo com os atributos e segmentos dos cartões móveis.

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

A penetração dos pacotes de serviços atingiu 98,1 por 100 famílias clássicas no final de 2019 (+4,4 p.p. do que no ano anterior)<sup>1</sup>. A penetração das ofertas 4/5P foi de 48,8 por 100 famílias clássicas (+5,4 p.p.).

O número de subscritores das ofertas em pacote – 4,1 milhões no final de 2019 –, aumentou 4,8% (+186 mil) face ao ano anterior (Tabela 2).

O crescimento verificado está associado às ofertas 4/5P (+12,5% ou +225 mil subscritores face ao ano anterior). O crescimento percentual deste tipo de ofertas foi o mais elevado desde 2015, ano em que estas se tornaram as mais subscritas.

O número de subscritores das ofertas 2P continuou a diminuir (-8,6% ou -40 mil), enquanto que o número de subscritores das ofertas 3P cresceu muito ligeiramente e a taxas significativamente inferiores às registadas em anos anteriores. Esta evolução esteve, em parte, associado à migração de pacotes com menos serviços para ofertas com maior número de serviços (4/5P).

**Tabela 2 – Número de subscritores de pacotes de serviços por tipo de oferta**

	2018	2019	Var. (%) 2018/ 2019	Var. (%) média anual 2015/2019	Var. (%) acumulada 2015/2019
pacotes <i>double play</i> (2P)	464	424	-8,6	-4,1	-15,4
pacotes <i>triple play</i> (3P)	1 619	1 620	0,0	5,0	21,5
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i> (4/5P)	1 798	2 023	12,5	9,4	43,1
<b>Multiple play</b>	3 882	4 067	4,8	5,8	25,2

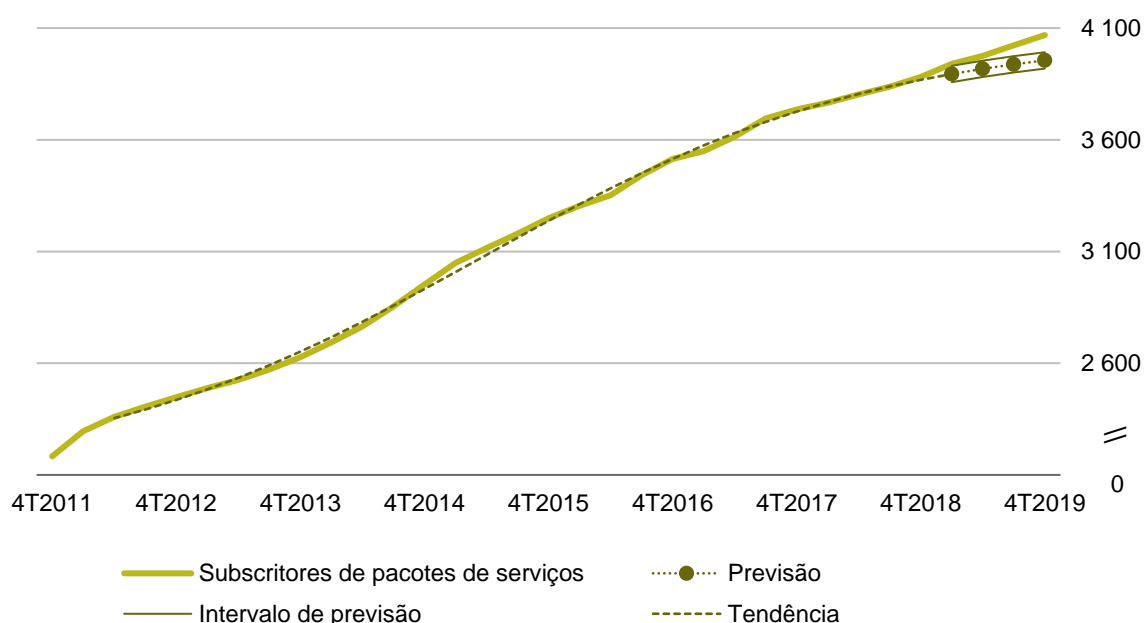
Unidades: milhares de subscritores, %

Fonte: ANACOM

<sup>1</sup> O número de subscritores considerado inclui subscritores residenciais e não residenciais (que são, na sua maioria, clientes empresariais).

O número de subscritores registado em 2019 encontrou-se acima do intervalo de previsão que resulta do comportamento histórico recente (i.e. “curva de difusão” em “S”) – vd. Figura 1. Desde 2015 que o crescimento do número de subscritores de pacotes se encontrava em desaceleração. No entanto, em 2019 verificou-se uma aceleração do crescimento (+0,9 p.p. em relação ao final do ano anterior).

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



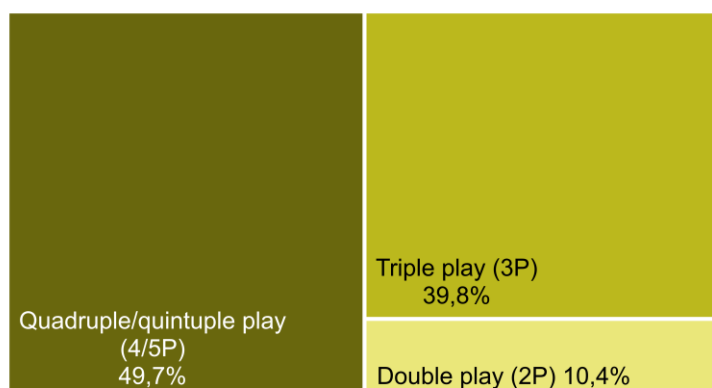
Unidade: milhares de subscritores

Fonte: ANACOM

Nota: Para efeitos da modelização desta série, recorreu-se a um modelo não linear logístico  $Y=2.082.892+1.984.619/(1+\exp(-0,155*(t-12,873)))$ . A modelação foi efetuada a partir do segundo trimestre de 2012. Intervalo de previsão com um nível de significância de 95% e  $R^2$  ajustado de 0,9986.

As ofertas 4/5P foram as mais utilizadas (atingiram 2,02 milhões de subscritores no final de 2019 ou 49,7% do total), seguindo-se as ofertas 3P (1,62 milhões de subscritores ou 39,8%) – vd. Figura 2.

**Figura 2 – Distribuição do número de subscritores de pacote de serviços por tipo de oferta, 2019**



Unidade: %

Fonte: ANACOM

Nota: Os valores apresentadas não somam 100% devido a arredondamentos.

### 3. Receitas dos serviços em pacote

As receitas de serviços em pacote foram de cerca de 1.660 milhões de euros em 2019 (Tabela 3), mais 4,9% que no ano anterior. As receitas de ofertas 4/5P representaram 62,9% do total.

**Tabela 3 – Receita de pacotes de serviços por tipo de oferta**

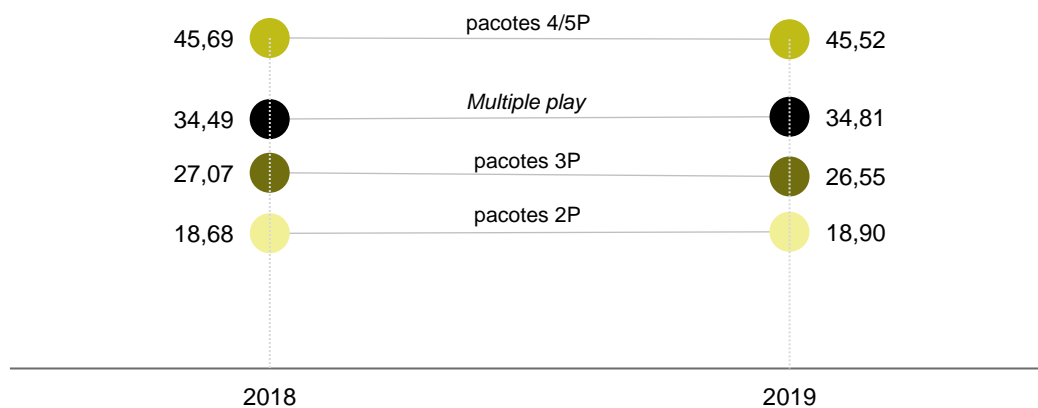
	2018	2019	Var. (%) 2018/ 2019	Peso (%) 2019
pacotes <i>double play</i> (2P)	108 698	100 720	-7,3%	6,1%
pacotes <i>triple play</i> (3P)	518 828	515 934	-0,6%	31,1%
pacotes <i>quadruple/quintuple play</i> (4/5P)	954 970	1 043 705	9,3%	62,9%
<b>Multiple play</b>	1 582 495	1 660 359	4,9%	100,0%

Unidades: milhares de euros (sem IVA), %

Fonte: ANACOM

Em média, a receita mensal por subscritor de pacote, que inclui clientes residenciais e não residenciais, foi de 34,81 euros (excluindo IVA), mais 0,9% do que no ano anterior (Figura 3). A receita média mensal com as ofertas 4/5P atingiu 45,52 euros (-0,4%).

**Figura 3 – Receita média mensal por subscritor de pacote de serviços por tipo de oferta**



Unidade: euros (sem IVA)

Fonte: ANACOM

#### **4. Estrutura da oferta**

No final de 2019, a MEO foi o prestador com maior quota de subscritores de pacotes de serviços (40,4%), seguindo-se o Grupo NOS (37,1%), a Vodafone (18,6%) e o Grupo NOWO/Onitecom (3,8%) – vd. Tabela 4.

Face ao ano anterior, a Vodafone aumentou a sua quota de subscritores em 0,8 p.p., enquanto que as quotas de subscritores da MEO (-0,2 p.p.), do Grupo NOS (-0,2 p.p.) e do Grupo NOWO/Onitecom (-0,4 p.p.) diminuíram.

**Tabela 4 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote *multiple play***

	2018	2019	Var. anual (p.p.)
MEO	40,6	40,4	-0,2
Grupo NOS	37,4	37,1	-0,2
NOS Comunicações	34,9	34,7	-0,2
NOS Madeira	1,6	1,6	0,0
NOS Açores	0,8	0,8	0,0
Vodafone	17,8	18,6	0,8
Grupo NOWO/Onitecom	4,2	3,8	-0,4
NOWO	4,2	3,8	-0,4
Onitecom	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,0	0,1	0,0

Unidade: %, p.p.

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: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

O nível de concentração, medido pelo índice Herfindahl-Hirschman<sup>2</sup>, apesar de elevado, diminuiu ligeiramente face ao ano anterior. Globalmente, o nível de concentração não se tem alterado de forma significativa desde o início de 2017.

Por outro lado, a MEO apresentou a maior quota de subscritores nas ofertas 2P (43,0%) e 3P (37,3%), e o Grupo NOS passou a ter a maior quota nas ofertas 4/5P (43,5%) – vd. Tabela 5.

<sup>2</sup> O índice Herfindahl-Hirschman (IHH) é frequentemente aplicado pela Comissão Europeia para avaliar os níveis de concentração do mercado. Este índice é calculado adicionando os quadrados das quotas de mercado individuais de todos os participantes no mercado. Os seus valores teóricos variam entre aproximadamente zero (num mercado atomizado) e 10.000 (no caso de um monopólio puro). Quando o IHH é superior a 1.800 considera-se que o mercado é muito concentrado. Entre 1.000 e 1.800 considera-se que o mercado é moderadamente concentrado.

**Tabela 5 – Quotas de subscritores de serviços prestados em pacote por tipo de oferta – 2019**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play (2P)</i>	<i>Triple play (3P)</i>	<i>Quadruple/quintuple play (4/5P)</i>
MEO	<b>40,4</b>	<b>43,0</b>	<b>37,3</b>	42,3
Grupo NOS	37,1	30,1	31,0	<b>43,5</b>
NOS Comunicações	34,7	28,6	28,7	40,8
NOS Madeira	1,6	0,9	1,4	2,0
NOS Açores	0,8	0,6	0,9	0,8
Vodafone	18,6	22,3	27,2	11,0
Grupo NOWO/Onitelecom	3,8	4,0	4,5	3,2
NOWO	3,8	4,0	4,5	3,2
Onitelecom	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,1	0,6	0,0	0,0

Unidade: %

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.

Em termos de receitas, o Grupo NOS apresentou a maior quota (42,2%), seguindo-se a MEO (40,7%), a Vodafone (14,2%), e o Grupo NOWO/Onitelecom (2,8%) – vd. Tabela 6.

Face ao ano anterior, a Vodafone e o Grupo NOS aumentaram as suas quotas de receitas em 1,3 p.p. e 0,4 p.p., respetivamente, enquanto as quotas de receitas da MEO (-1,1 p.p.) e do Grupo NOWO/Onitelecom (-0,6 p.p.) diminuíram.

**Tabela 6 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote *multiple play***

	2018	2019	Var. anual (p.p.)
Grupo NOS	41,8	<b>42,2</b>	0,4
NOS Comunicações	39,2	39,7	0,4
NOS Madeira	1,7	1,7	0,0
NOS Açores	0,9	0,8	0,0
MEO	41,8	40,7	-1,1
Vodafone	12,9	14,2	1,3
Grupo NOWO/Onitecom	3,4	2,8	-0,6
NOWO	3,4	2,8	-0,6
Onitecom	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,1	0,0	0,0

Unidade: %, p.p.

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: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

A MEO foi o prestador com a maior quota de receitas de ofertas 2P (40,6%) e 3P (38,3%) enquanto o Grupo NOS registou a maior quota nas ofertas 4/5P (47,8%) – vd. Tabela 7.

**Tabela 7 – Quotas de receitas de serviços prestados em pacote por tipo de oferta – 2019**

	<i>Multiple play</i>	<i>Double play</i> (2P)	<i>Triple play</i> (3P)	<i>Quadruple/quintuple play</i> (4/5P)
Grupo NOS	<b>42,2</b>	29,5	33,2	<b>47,8</b>
NOS Comunicações	39,7	28,1	30,6	45,3
NOS Madeira	1,7	0,9	1,5	1,8
NOS Açores	0,8	0,5	1,0	0,8
MEO	40,7	<b>40,6</b>	<b>38,3</b>	42,0
Vodafone	14,2	23,5	24,1	8,4
Grupo NOWO/Onitecom	2,8	5,7	4,5	1,8
NOWO	2,8	5,7	4,5	1,8
Onitecom	0,0	0,0	0,0	0,0
Outros prestadores	0,0	0,8	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: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

Como se poderá verificar, as quotas de receitas do Grupo NOS e da MEO (Tabela 7) são superiores às respetivas quotas de subscritores (Tabela 5), enquanto que no caso da Vodafone e da NOWO acontece o contrário. Isto deve-se às diferentes receitas unitárias dos vários prestadores que são influenciadas por estruturas de subscritores distintas – vd. Figura 2 (i.e. prestadores com maior número de clientes 4/5P terão, tudo o resto constante, receitas superiores), e pelos diferentes níveis de preços praticados (i.e. prestadores que praticam mensalidades mais baixas terão, tudo o resto constante, receitas inferiores). Estes fatores, aliados aos descontos para efeitos de captação de clientes, justificam igualmente as diferentes – e por vezes opostas – evoluções das quotas de receitas e subscritores.



# Nota metodológica

## Nota metodológica

### a. Fontes

- Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Informação recolhida trimestralmente junto dos prestadores de comunicações eletrónicas de acordo com as especificações e definições constantes do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatística (Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1409690>). A data de referência da informação apresentada é 30-01-2020. A informação trimestral agora disponibilizada poderá ser objeto de revisões ou atualizações.

- Agregados estatísticos publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

### b. Definições e notas

- Pacote de serviços e subscritores de pacotes de serviços.

Vd. secção IV.I.6 do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas (Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1409690>).

A partir de 2018, a definição dos serviços que integram os pacotes foi alterada. A designada "Internet no telemóvel" que, até então, era classificada como banda larga móvel, passou a integrar os "serviços móveis – ofertas suportadas em telemóvel".

As ofertas em pacote analisadas integram pelo menos um serviço de comunicações eletrónicas em local fixo.

- Receitas de pacotes de serviços.

Vd. secção II.2 do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas (Regulamento n.º 255/2017 de 16 de maio de 2017: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1409690>).

A partir de 2018, as receitas de serviços oferecidos em pacote excluem as receitas de consumos ou prestações adicionais não incluídas na assinatura, (por exemplo, aditivos para voz/dados/SMS, tráfego adicional não incluído na mensalidade, pacotes de canais e canais *premium*), as mensalidades de cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote e as receitas individualizáveis associadas a distribuição/transmissão de serviços *Over-the-Top* (OTT), incluindo serviços audiovisuais a pedido, que são contabilizadas como receitas diretamente atribuíveis aos serviços em questão.

A evolução das receitas de pacotes poderá eventualmente ser influenciada pelas alterações da contabilização resultantes da implementação da norma contabilística IFRS 15.

- Famílias clássicas.

Agregado estatístico constituído pelo conjunto de pessoas que residem no mesmo alojamento e que têm relações de parentesco (de direito ou de facto) entre si, podendo ocupar a totalidade ou parte do alojamento. Considera-se também como família clássica qualquer pessoa independente que ocupe uma parte ou a totalidade de uma unidade de alojamento (vd. <http://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/1123#Hist%C3%B3rico>).

### c. Siglas e abreviaturas

2P	Pacote com 2 serviços	4P	Pacote com 4 serviços
3P	Pacote com 3 serviços	5P	Pacote com 5 serviços

### d. Sinais convencionais

%	percentagem	p.p.	pontos percentuais
---	-------------	------	--------------------