

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS
 Informação referente ao ano 2015

PARTE II - INDICADORES FINANCEIROS E DE ATIVIDADE DOS OPERADORES/PRESTADORES DE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Instruções de preenchimento:

- Preencher apenas as secções que se apliquem, referentes aos serviços que a empresa esteja legalmente habilitada a prestar.
- Preencha as células referentes a 2015.
- Preencha as células referentes a 2014 sempre que indicado ou caso se tenham verificado alterações na informação anteriormente reportada

Identificação da Empresa:

Empresa: _____
 Responsáveis pelo preenchimento do questionário: _____
 Contactos telefónicos dos responsáveis: _____
 E-mail: _____

Índice:

- [1. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS](#)
 - [1.1 Investimento em comunicações eletrónicas](#)
- [2. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE](#)
 - [2.1 Receitas](#)
 - [2.2 Indicadores de Atividade](#)
- [3. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO \(STF\)](#)
 - [3.1 Receitas](#)
- [4. SERVIÇO DE TV POR SUBSCRIÇÃO](#)
 - [4.1 Indicadores de Atividade](#)
- [5. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET EM LOCAL FIXO](#)
 - [5.1 Receitas](#)
 - [5.2 Indicadores de Atividade](#)
- [6. BANDA LARGA MÓVEL](#)
 - [6.1 Estações Móveis - rede 4G](#)
 - [6.2 Indicadores de Tráfego](#)
- [7. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS \(STD\)](#)
 - [7.1 Receitas](#)
 - [7.2 Indicadores de Atividade](#)
- [8. OUTROS SERVIÇOS](#)
 - [8.1 Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas](#)
 - [8.2 Receitas de Equipamentos](#)
 - [8.3 Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas](#)
- [9. INDICADORES POR CONCELHO \[SHEET SEGUINTE \(continuação\)\]](#)
- [10. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS \[SHEET SEGUINTE \(continuação\)\]](#)

1. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

Unidade: Euros

	INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ¹	2014	2015	Comentários
1.1	Investimento em comunicações eletrónicas			
1.1.1	do qual Investimento na rede fixa de telecomunicações ²			
1.1.1.1	do qual, investimento em redes de Fibra Ótica			

2. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE³**2.1 Receitas⁴**

Unidade: Euros

		2014	2015	Comentários
2.1.1	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes de <u>Retalho</u> ^{5,7}			
2.1.2	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes <u>Grossistas</u> ^{6,8}			
2.1.3	Total de Receitas de Acessos de Elevada Qualidade			

2.2 Indicadores de Atividade⁹

		Unidade	2014	2015	Comentários
2.2.1	Número de Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente			
2.2.2	Número de Clientes Grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente			
2.2.3	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas por capacidade (Nacional)				
2.2.3.1	Analógicos	1 circuito			
2.2.3.2	Digitais	1 circuito			
2.2.3.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito			
2.2.3.2.2]2; 155] Mbps	1 circuito			
2.2.3.2.3	> 155 Mbps	1 circuito			
2.2.4	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas (Internacional)	1 circuito			
2.2.5	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas por capacidade (Nacional)				
2.2.5.1	Analógicos	1 circuito			
2.2.5.2	Digitais	1 circuito			
2.2.5.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito			
2.2.5.2.2]2; 155] Mbps	1 circuito			
2.2.5.2.3	> 155 Mbps	1 circuito			
2.2.6	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas (Internacional)	1 circuito			

3. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO (STF)**3.1 Receitas⁴**

Unidade: Euros

		2014	2015	Comentários
3.1.1	Volume de Receitas retalhistas ⁵ de Cartões Virtuais de chamadas não contempladas no questionário trimestral de CE em local fixo e VoIP nómada ¹⁰			
3.1.2	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas ⁶ de Serviço Telefónico Fixo			

4. SERVIÇO DE TV POR SUBSCRIÇÃO**4.1 Indicadores de Atividade**

		Unidade	2014	2015	Comentários
4.1.1	Percentagem de assinantes residenciais ^{11,12} do serviço de televisão por subscrição no final do 4º trimestre de cada ano	%			

5. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo**5.1 Receitas⁴**

Unidade: Euros

		2014	2015	Comentários
5.1.1	Volume de Receitas de clientes grossistas ⁷ de acesso à Internet em banda larga			

5.2 Indicadores de Atividade

		Unidade	2014	2015	Comentários
5.2.1	Mudança de operador de banda larga fixa ¹³				
5.2.1.1	Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95% dos casos ¹⁴	dias			
5.2.1.2	Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95% dos casos ¹⁵	dias			

6. BANDA LARGA MÓVEL (BLM)**6.1 Estações Móveis - rede 4G**

		Unidade	2014	2015	Comentários
6.1.1	Nº de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G ¹⁶	N.º estações móveis			
6.1.1.1	dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel ¹⁷	N.º estações móveis			
6.1.1.1.1	dos quais com ligação através de placas/modem ¹⁸	N.º estações móveis			

6.2 Indicadores de Tráfego

		Unidade	2014	2015	Comentários
6.2.1	TRÁFEGO DE DADOS - Percentagem de tráfego PS relativo à rede 4G ¹⁹	% do volume de tráfego em GB			

7. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)**7.1 Receitas⁴**

Unidade: Euros

		2014	2015	Comentários
7.1.1	Receitas de STD ^{7,8,20}			

7.2 Indicadores de Atividade

		Unidade	2014	2015	Comentários
7.2.1	Serviço de transmissão de dados ²⁰				
7.2.1.1	Número de clientes do serviço de transmissão de dados	1 cliente			
7.2.1.2	Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados	GB			

8. OUTROS SERVIÇOS**8.1 Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas**

REDES PÚBLICAS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS		Unidade	2014	2015	Comentários
8.1.1	Fibra Ótica				
8.1.1.1	Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição	km par			
8.1.1.2	Total de fibra ótica instalada na rede de transporte	km par			
8.1.2	Cabo Coaxial				
8.1.2.1	Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial)	km par			
8.1.2.1.1	dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial	km par			
8.1.2.2	Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte	km par			

8.2 Receitas de Equipamentos ⁴

		2014	2015	Comentários
8.2.1	Receitas provenientes do aluguer de equipamentos terminais da propriedade dos operadores, desde que estes sejam indissociáveis da oferta e prestação do serviço de comunicações eletrónicas²¹			
8.2.1.1	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços fixos (STF, SAI, TVS...) como <i>routers, set top boxes, modems</i> e outros equipamentos de ligação à respectiva rede de comunicações eletrónicas;			
8.2.1.2	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços móveis			
8.2.2	Receitas de venda e aluguer de equipamentos excluídas do apuramento dos proveitos relevantes²²			
8.2.2.1	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços fixos (STF, SAI, TVS...) como <i>routers, set top boxes, modems</i> e outros equipamentos de ligação à respectiva rede de comunicações eletrónicas;			
8.2.2.2	Receitas provenientes dos equipamentos terminais associados a serviços móveis			

8.3 Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas ⁴

		2014	2015	Comentários
8.3.1	Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual²³			
8.3.1.1	Receitas para números especiais com origem móvel			
8.3.1.2	Receitas de Teledifusão			
8.3.1.3	Receitas de aluguer de capacidade			
8.3.1.4	Outras receitas			
8.3.1.5	(Especifique. Insira tantas linhas quanto necessário.)			

9. INDICADORES POR CONCELHO

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2015

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
NORTE		Minho-Lima	Viana do Castelo				
			Ponte de Lima				
			Arcos de Valdevez				
			Caminha				
			Melgaço				
			Monção				
			Paredes de Coura				
			Ponte da Barca				
			Valença				
			Vila Nova de Cerveira				
		Cávado	Braga				
			Barcelos				
			Amares				
			Terras de Bouro				
			Vila Verde				
			Esposende				
		Ave	Vila Nova de Famalicão				
			Trofa				
			Vizela				
			Guimarães				
			Santo Tirso				
			Póvoa de Lanhoso				
			Vieira do Minho				
		Fafe					
		Grande Porto	Póvoa de Varzim				
			Matosinhos				
			Porto				
			Maia				
			Valongo				
			Gondomar				
			Espinho				
			Vila Nova de Gaia				
		Vila do Conde					
		Tâmega	Felgueiras				
			Penafiel				
			Lousada				
			Paços de Ferreira				
			Amarante				
			Marco de Canaveses				
			Castelo de Paiva				
			Baião				
			Mondim de Basto				
			Cabeceiras de Basto				
			Celorico de Basto				
			Ribeira de Pena				
			Cinfães				
		Resende					
		Paredes					
Entre Douro e Vouga	São João da Madeira						
	Santa Maria da Feira						
	Oliveira de Azeméis						
	Arouca						
	Vale de Cambra						
Douro	Vila Real						
	Armamar						
	Lamego						
	Alijó						
	Mesão Frio						
	Sabrosa						
	Santa Marta de Penaguião						
	São João da Pesqueira						
	Carrazeda de Ansiães						
	Freixo de Espada à Cinta						
	Sernancelhe						
	Tabuaço						
	Tarouca						
	Torre de Moncorvo						
	Vila Flor						
	Vila Nova de Foz Côa						
Moimenta da Beira							
Penedono							
Peso da Régua							
Alto Trás-os-Montes	Chaves						
	Valpaços						
	Macedo de Cavaleiros						
	Miranda do Douro						
	Mirandela						
	Mogadouro						
	Vila Pouca de Aguiar						
	Montalegre						
	Vimioso						
	Vinhais						
	Alfândega da Fé						
	Bragança						
	Murça						
	Boticas						

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2015

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
CONTINENTE	CENTRO	Baixo Vouga	Aveiro				
			Ílhavo				
			Ovar				
			Mealhada				
			Águeda				
			Anadia				
			Oliveira do Bairro				
			Vagos				
			Sever do Vouga				
			Murtosa				
			Albergaria-a-Velha				
		Estarreja					
		Baixo Mondego	Coimbra				
			Condeixa-a-Nova				
			Cantanhede				
			Mira				
			Soure				
			Montemor-o-Velho				
			Penacova				
			Figueira da Foz				
		Pinhal Litoral	Leiria				
			Marinha Grande				
			Batalha				
			Porto de Mós				
			Pombal				
		Pinhal-Interior-Norte	Oliveira do Hospital				
			Alvaiázere				
			Castanheira de Pêra				
			Figueiró dos Vinhos				
			Tábua				
			Vila Nova de Poiares				
			Pedrogão Grande				
			Penela				
			Arganil				
			Góis				
			Pampilhosa da Serra				
			Lousã				
			Miranda do Corvo				
		Ansião					
		Pinhal-Interior-Sul	Oleiros				
			Proença-a-Nova				
			Sertã				
			Vila de rei				
			Mação				
		Dão-Lafões	Nelas				
			Viseu				
			Mangualde				
Carregal do Sal							
Castro Daire							
Mortágua							
Oliveira de Frades							
Penalva do Castelo							
Aguiar da Beira							
Santa Comba Dão							
São Pedro do Sul							
Satão							
Tondela							
Vila Nova de Paiva							
Vouzela							
Serra da Estrela	Seia						
	Fornos de Algodres						
	Gouveia						
Beira-Interior-Norte	Guarda						
	Almeida						
	Celorico da Beira						
	Figueira de Castelo Rodrigo						
	Manteigas						
	Pinhel						
	Sabugal						
	Trancoso						
Meda							
Beira-Interior-Sul	Castelo Branco						
	Idanha-a-Nova						
	Vila Velha de Rodão						
	Penamacor						
Cova da Beira	Fundão						
	Belmonte						
	Covilhã						
Oeste	Caldas da Rainha						
	Alcobaça						
	Cadaval						
	Óbidos						
	Bombarral						
	Nazaré						
	Peniche						
	Torres Vedras						
	Lourinhã						
	Arruda dos Vinhos						
	Sobral de Monte Agraço						
Alenquer							
Médio Tejo	Entroncamento						
	Vila Nova da Barquinha						
	Ferreira do Zêzere						
	Constância						
	Torres Novas						
	Tomar						
	Abrantes						
	Alcanena						
	Sardoal						
Ourém							

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2015

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷				
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶			
LISBOA	Grande Lisboa	Lisboa	Oeiras							
			Amadora							
			Cascais							
			Loures							
			Sintra							
			Odivelas							
			Vila Franca de Xira							
			Mafra							
			Península de Setúbal	Almada	Setúbal					
					Seixal					
					Barreiro					
					Moita					
					Montijo					
					Palmela					
	Alcochete									
	Sesimbra									
	ALENTEJO	Lezíria do Tejo			Santarém	Almeirim				
						Golegã				
						Rio Maior				
						Azambuja				
			Cartaxo							
			Chamusca							
			Coruche							
			Alpiarça							
			Salvaterra de Magos							
			Benavente							
Alentejo Litoral			Sines	Grândola		Odemira				
						Alcácer do Sal				
	Santiago do Cacém									
	Alto Alentejo	Castelo de Vide			Nisa	Arronches				
						Campo Maior				
Crato										
Elvas										
Avis										
Fronteira										
Alter do Chão										
Monforte										
Mora										
Ponte de Sôr										
Portalegre										
Alentejo Central	Évora	Montemor-o-Novo	Borba							
			Estremoz							
			Arraiolos							
			Redondo							
			Reguengos de Monsaraz							
			Mourão							
			Sousel							
			Vendas Novas							
			Viana do Alentejo							
			Alandroal							
			Vila Viçosa							
			Portel							
Baixo Alentejo	Beja	Vidigueira	Castro Verde							
			Barrancos							
			Serpa							
			Aljustrel							
			Ourique							
			Cuba							
			Mértola							
			Alvito							
			Almodôvar							
			Moura							
			Ferreira do Alentejo							

Data de referência da informação: 31 de dezembro de 2015

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Concelhos	Número de Acessos do STF ²⁴		Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo ²⁷	
				Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶	Residenciais ²⁵	Não residenciais ²⁶
	ALGARVE	Algarve	Faro				
			Loulé				
			Olhão				
			Portimão				
			Lagoa				
			Tavira				
			Albufeira				
			São Brás de Alportel				
			Vila Real de Santo António				
			Monchique				
			Lagos				
			Aljezur				
			Castro Marim				
			Alcoutim				
			Vila do Bispo				
Silves							
AÇORES	RAA	Região Autónoma dos Açores	Ponta Delgada				
			Angra do Heroísmo				
			Horta				
			Lagoa				
			Vila Franca do Campo				
			Ribeira Grande				
			Praia da Vitória				
			Calheta				
			Povoação				
			Santa Cruz da Graciosa				
			Lajes das Flores				
			Santa Cruz das Flores				
			Nordeste				
			Lajes do Pico				
			Velas				
			Madalena				
			São Roque do Pico				
Vila do Porto							
Corvo							
MADEIRA	RAM	Região Autónoma da Madeira	Funchal				
			Santa Cruz				
			Câmara de Lobos				
			Machico				
			Porto Santo				
			Ribeira Brava				
			Ponta do Sol				
			Santana				
			Calheta				
			São Vicente				
Porto Moniz							
Total							

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (2016)

Nota	Indicador	Descrição
1	Investimento em comunicações eletrónicas	Inclui o investimento em todas as redes de telecomunicações. Investimento a custos técnicos: inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a foi imobilizado. Devem ser excluídos os valores de Licenças.
2	Investimento na rede fixa de telecomunicações	Inclui todo o investimento na rede fixa, a custos técnicos: inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem se Licenças.
3	Acessos de Elevada Qualidade	Deverão ser considerados Acessos de Elevada Qualidade todos os meios de uma rede pública de comunicações eletrónicas que proporcionam capacidade de tra pontos terminais com um elevado nível de qualidade de serviço e que sejam distinguíveis dos acessos disponibilizados no mercado de grande consumo: - Sem contenção e débito simétrico; - com contenção (até 1:20) e débito simétrico ou assimétrico; - sem contenção e débito assimétrico.
4	Receitas	Não deverão ser contabilizadas receitas anteriormente reportadas no âmbito dos questionários trimestrais (dos Serviços Móveis e dos Serviços de Comunicaçãoe fixo e VoIP nómada). O valor de receitas de um dado serviço não poderá ser reportado em dois indicadores diferentes, uma vez que esta forma de contabilização daria origem a uma Deverão ser incluídas as receitas intra-grupo. As receitas devem ser reportadas em euros, líquidas de descontos e IVA e acumuladas desde o início do ano.
5	Receitas Retalhistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a clientes retalhistas. São clientes de retalho todos os clientes finais deste serviço, ou seja, aqueles que não utiliz como um consumo intermédio de outro serviço de comunicações eletrónicas.
6	Receitas Grossistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de con que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços poderão ser utilizados para desenvolver a sua suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego.
7	Receitas retalhistas de Acessos de Elevada Qualidade	As receitas de Acessos de Elevada Qualidade retalhistas devem excluir as receitas de Serviço de Acesso à Internet - retalhistas - já reportadas no questionário Tr Comunicações Eletrónicas em local fixo e VoIP nómada e as receitas de Serviço de Transmissão de Dados (STD). Caso não seja possível desagregar as receitas dos circuitos alugados retalhistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deverá ser reportada a totalida indicador STD. Deverá ter-se em atenção que as mesmas receitas não poderão ser reportadas em dois indicadores distintos.
8	Receitas grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	Caso não seja possível desagregar as receitas de Acessos de Elevada Qualidade grossistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deverá ser reportada: receitas no indicador STD. Deverá ter-se em atenção que as mesmas receitas não poderão ser reportadas em dois indicadores distintos.
9	Indicadores de Atividade de Acessos de Elevada Qualidade	Nas situações em que a oferta de Acessos de Elevada Qualidade é efetuada através de sistemas de telecomunicações via satélite, este aspecto deverá ser devid:
10	Outras receitas retalhistas de cartões virtuais de chamadas (CVC)	Receitas de cartões virtuais de chamadas de operadores que, não tendo numeração atribuída, não reportam receitas no questionário trimestral de CE em local f Enquadram-se neste indicador as receitas de cartões virtuais de chamadas de tráfego cursado através da gama de numeração "882", obtidas pelo prestador que
11	Percentagem de assinantes do serviço de televisão por subscrição	Percentagem de assinantes do serviço de televisão por subscrição (contabilizados nos indicadores 2.5.1+2.5.2+2.5.3+2.5.4+2.5.5+2.5.6 do questionário trimestra comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP Nómada no 4º trimestre do respetivo ano de referência) que são residenciais.
12	Assinante residencial de TV por subscrição	Deverá ser considerado assinante residencial o cliente que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica c utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.
13	Mudança de operador de banda larga fixa	Estes indicadores destinam-se à medição do tempo necessário à mudança de operador no serviço de banda larga fixa. Considerar apenas os processos que corre 95 dos melhores casos de cada um dos indicadores solicitados. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os process solicita uma instalação ou rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo standard proposto pelo prestador.
14	Tempo máximo necessário à terminação do contrato	Número de dias de calendário necessários para rescindir um contrato residencial, medido desde a iniciativa do cliente até à data de rescisão do contrato. Rescisi períodos de fidelização aos quais estão associados descontos não devem ser considerados. Ver também nota 13.
15	Tempo máximo necessário para ligação à rede	Número máximo de dias de calendário necessários para efetuar a ligação de um cliente residencial, medido desde a inicialização do processo (que pode ser a as: à disponibilização do serviço. O tempo inerente à rescisão do contrato anterior não deve ser contabilizado. Ver também nota 13.
16	Nº de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G	N.º de estações móveis/equipamento utilizador ativos (*) que, no final do período de reporte(**), e no âmbito do contrato estabelecido com o prestador, dispõ SIM/USIM(***) (Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module) em condições de utilizar serviços de banda larga(****) através do standard I estabeleceram sessões PDP (Packet Data Protocol) para acesso à Internet (APN Internet - Internet Access Point Name) em banda larga através do standard LTE registaram tráfego neste período. (* <i>Considera-se activo, todo aquele que se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter como atributo o direito de originar ou receber chamadas de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que o necessariamente o tenham utilizado, (i.e., que estão "vivos" no sistema de registo na rede).</i> (** <i>A informação enviada descreverá, assim, a variável em causa no final do período</i> (*** <i>O tipo de cartão utilizado é uma opção do operador em qualquer uma das Releases do UMTS. A sua utilização poderá ser baseada no ICC (Integrated Circu vulgarmente chamado SIM ou no UICC (Universal Integrated Circuit Card). Este último poderá suportar a aplicação USIM para o UMTS como adicionalmente a c do 2G.</i> (**** <i>Considera-se banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps.</i>
17	Nº de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel	[dos quais] têm associados um plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, no período de reporte. Inclui planos "stand-alone" e plano obrigam a uma subscrição adicional. Exclui ofertas em pacote (voz e acesso a serviços de dados) com um único preço. Consideram-se utilizadores com plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, os utilizadores que têm um tarifário específico para acesso larga, i.e., têm que pagar, separadamente, um valor adicional pelo acesso à Internet.
18	Nº de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel, dos quais com ligação através de placas/modem	[dos quais] recorreram a modem (i.e. excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, smart phones, PDA-Personal digital assista 30 dias. No caso do UMTS/HSPA, upgrades e evoluções, trata-se do nº de estações móveis/equipamentos de utilizador que efetivamente recorreram a equipamentos/c estão associados IMEI correspondentes a placas/modem PCMCIA e USB (i.e. Placa PCMCIA, Placa USB, Modem USB, PC-Card, PC USB Card, pen-drive USB, etc... ie registaram tráfego nos últimos 30 dias.
19	Tráfego de dados - Percentagem de tráfego PS relativo à rede 4G	Percentagem do tráfego (em GB) relativo ao acesso à Internet em banda larga móvel originado nas redes 4G . Deve ser considerado o tráfego gerado nos últimos 6 meses do período de reporte.
20	Serviços de Transmissão de Dados	Serviços de transmissão de dados suportados nas tecnologias Frame Relay, IP MPLS, Ttethernet, Switching, etc.

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (2016)

Nota	Indicador	Descrição
21	Receitas de aluguer de equipamentos indissociáveis da oferta de CE	Receitas relativas ao aluguer de equipamentos terminais da propriedade dos operadores , desde que estes sejam <u>indissociáveis da oferta e prestação do serviço eletrónico</u> (conforme Circular interpretativa enviada no Ofício ANACOM-S038780/2012 de 01-06-2012, relativa ao apuramento dos proveitos relevantes para e devidas pelos fornecedores de redes e serviços de comunicações eletrónicas nos termos da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, alterada pela Portaria maio, e pela Portaria n.º 291-A, de 4 de novembro, que procedeu à sua republicação)
22	Receitas de aluguer e venda de equipamentos	Receitas de venda e aluguer de equipamentos excluídas do apuramento dos proveitos relevantes para efeitos do cálculo de taxas devidas pelos fornecedores comunicações eletrónicas nos termos da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de dezembro, alterada pela Portaria n.º 567/2009, de 27 de maio, e pela Portaria n.º 2 que procedeu à sua republicação e conforme circular interpretativa do ICP-ANACOM (Ofício ANACOM-S038780/2012 de 01-06-2012).
23	Outras receitas de CE	“Outras receitas de CE” não incluídas nos outros questionários (e não incluídas no questionário anual) e que sejam consideradas no cálculo dos proveitos relevantes para o pagamento de taxas, como por exemplo as receitas para números especiais com origem móvel, Receitas de Teledifusão, receitas de aluguer de capacidade, receita Serviço móvel marítimo, etc. Especifique (<i>insira tantas linhas quanto as necessárias</i>).
24	Número de Acessos do STF	Desagregação dos Acessos Diretos ao Serviço Telefónico em local Fixo (STF), não equivalentes, contabilizados no indicador 1.1.2 dos indicadores estatísticos trinitr comunicações Eletrónicas em Local Fixo e VOIP Nómada, em dezembro de 2014 ("Número de acessos ao serviço telefónico em local fixo"). Deverão ser contabilizados os acessos no Concelho correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
25	Número de Acessos de clientes Residenciais	Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.
26	Número de Acessos de clientes Não Residenciais	Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.
27	Número de Acessos do SAI em Banda Larga em local Fixo	Desagregação dos Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga (SAI), contabilizados no indicador 1.2 dos indicadores estatísticos trimestrais dos serviços Eletrónicas em Local Fixo e VOIP Nómada, em dezembro de 2014 ("Número de Acessos Retalhistas à internet em banda larga, por tipo de tecnologia de acesso"). Deverão ser contabilizados os acessos no Concelho correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.

10. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS				
N.º de indicador	Indicador	Unidade	2015	Notas
I. SOLICITAÇÕES				
I.1	Número de Solicitações	-		
I.1.1	(das quais) Reclamações	1 Reclamação		
I.1.1.1	Por assunto			
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	1 Reclamação		
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	1 Reclamação		
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	1 Reclamação		
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	1 Reclamação		
I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	1 Reclamação		
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	1 Reclamação		
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	1 Reclamação		
I.1.1.1.13	Outros assuntos	1 Reclamação		
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	1 Reclamação		
I.1.1.2	Por Canal de Contacto			
I.1.1.2.1	Lojas físicas	1 Reclamação		
I.1.1.2.2	Site /Lojas On-line	1 Reclamação		
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (Call Centers)	1 Reclamação		
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Reclamação		
I.1.1.2.5	Outros	1 Reclamação		
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	1 Solicitação		
I.1.2.1	Por assunto			
I.1.2.1.1	Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	1 Solicitação		
I.1.2.1.2	Outros assuntos	1 Solicitação		
I.1.2.2	Por Canal de Contacto			
I.1.2.2.1	Lojas físicas	1 Solicitação		
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	1 Solicitação		
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (Call centers)	1 Solicitação		
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Solicitação		
I.1.2.2.5	Outros	1 Solicitação		
II. CANAIS DE CONTACTO				
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	-		
II.1.1	Número de Lojas físicas	1 Loja		
II.1.2	Número de Call Centers	1 Call Center		
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	1 Ponto móvel		
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	1 Outro		
II.2	Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	-		
II.2.1	Nas Lojas	1 posto de atend.		
II.2.2	Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	1 posto de atend.		
II.2.3	Nos Pontos móveis de atendimento	1 posto de atend.		
II.2.4	Em outros	1 posto de atend.		
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	-		
II.3.1	Lojas	1 Hora		
II.3.2	Call Centers	1 Hora		
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	1 Hora		
II.3.4	Outros	1 Hora		
III. NÚMERO DE CLIENTES				
III.1	Número médio de clientes do prestador	1 Cliente		

10. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS		Consideram-se como solicitações as reclamações, pedidos de informação ou outras solicitações dirigidas pelos clientes (efetivos ou potenciais) ao prestador.
I.1	Número de Solicitações	Este campo não carece de preenchimento.
I.1.1	(das quais) Reclamações	Este campo não carece de preenchimento. Entende-se por reclamação uma manifestação de insatisfação expressa, direta ou indiretamente e por qualquer meio, por um interessado ou grupo de interessados, relativa à conduta de uma empresa, aos bens fornecidos ou aos serviços prestados por esta, bem como ao seu procedimento interno de tratamento de reclamações. Uma solicitação deve ser classificada no tipo reclamação sempre que preencha esta definição, independentemente de o interessado identificar a sua comunicação como pedido de informação ou de colocar uma questão. Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou a mesma reclamação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz uma nova reclamação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe uma atuação efetiva do prestador para a resolução da situação na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como uma nova reclamação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado um pedido de informação , reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.1.1	Por assunto	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação. Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de call centers, condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes).
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	Interrupções/ falhas no serviço de qualquer duração, incluindo a avaria de equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços (alugados ao cliente), custos com a reparação, assistência técnica para a reparação da avaria.
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	Demora, custos, prejuízos na ligação inicial ou instalação do serviço, incluindo no contexto das alterações de morada, assistência técnica para a resolução de problemas com a ligação inicial ou a instalação do serviço.
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva.
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	Falta ou desconformidade na informação pré-contratual e contratual, ativações não solicitadas de contratos, burlas na ativação de serviços, publicidade, entre outros.
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	Suspensão por falta de pagamento de faturas, por consumos excessivos ou por outros motivos, pré-aviso, restabelecimento do serviço, custos associados ao processo, acordos de pagamento, entre outros.
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	Meios, requisitos, formalidades e informação associada ao processo de cancelamento, confirmação da denúncia, condições de cancelamento, entre outros.
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	Incorrecções nos valores faturados, emissão, suporte e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, entre outros.
I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados.
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	Demora, interrupção do serviço, recusa, aviso de número portado, janela de portabilidade, dupla faturação associada à portabilidade, atribuição de compensações, entre outros.
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	Avaria do equipamento de suporte à utilização de um serviço de comunicações eletrónicas, reparação do equipamento com ou sem exercício do direito de garantia, venda e troca de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.13	Outros assuntos	Questões/problemas sobre assuntos não tipificados (e.g. roaming, seleção e pré-seleção, infraestruturas, livro de reclamações, etc.), entre outros.
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado.
I.1.1.2	Por Canal de Contacto	Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.1.2.1	Lojas físicas	
I.1.1.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (Call Centers)	
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.1.2.5	Outros	
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras). Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou o mesmo pedido de informação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz um novo pedido de informação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe um esclarecimento efetivo do prestador na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como um novo pedido de informação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado uma solicitação do tipo pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1	Por assunto	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador preencha nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem. Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deverá explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1.1	Adesão / Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	
I.1.2.1.2	Outros assuntos	
I.1.2.2	Por Canal de Contacto	Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes pretende-se que o prestador indique o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.2.2.1	Lojas físicas	
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (Call centers)	
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	
I.1.2.2.5	Outros	
II CANAIS DE CONTACTO		Este campo não carece de preenchimento. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
II.1	Canais de Contacto físicos - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal dos canais de contacto durante o ano em causa. Para o efeito do cálculo da média poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.
II.1.1	Número de Lojas físicas	
II.1.2	Número de Call Centers	
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	
II.2	Número Postos de Atendimento Ativos - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de postos ativos associados a cada canal de contacto durante o ano indicado. Para o efeito do cálculo da média poder-se-á utilizar o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.
II.2.1	Nas Lojas	
II.2.2	Nas Linhas de Atendimento (Call Centers)	
II.2.3	Nos Pontos móveis de atendimento	
II.2.4	Em outros	
II.3	Número de horas de funcionamento - média mensal ao longo do ano	Este campo não carece de preenchimento. Pretende-se que o prestador apresente nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal físico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (p.ex. se em "em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano de 2014" o valor a indicar deverá ser 300 em 3.3.1.).
II.3.1	Lojas	
II.3.2	Call Centers	
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	
II.3.4	Outros	
III. NÚMERO DE CLIENTES		
III.1	Número médio de clientes do prestador	Número de clientes de serviços de comunicações eletrónicas abrangidos por pelo menos uma relação contratual em vigor (i.e. se o cliente subscrever mais do que um serviço ou oferta deverá ser contabilizado apenas uma vez). Deverá ser apresentada a média mensal do número de clientes no ano indicado. Para o cálculo da média mensal poderá ser considerado o número de clientes no final de cada mês. Caso seja utilizado um método de cálculo diferente, deverá o mesmo ser indicado em nota.