

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (2015)

Instruções de preenchimento:

- Todas as questões dos pontos 1, 2 e 3 são de preenchimento obrigatório. Nos casos em que o preenchimento não é aplicável à empresa, deverá ser colocado "n.a." no campo correspondente.

- O ponto 4 é de preenchimento opcional.

Identificação do responsável pelo preenchimento do questionário:

Responsável pelo preenchimento do questionário:

Contacto telefónico do responsável:

E-mail:

PARTE I - ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS E CARACTERIZAÇÃO DA ATIVIDADE DOS OPERADORES/PRESTADORES DE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

1. ELEMENTOS IDENTIFICATIVOS DA EMPRESA

1.1 Designação Social ¹⁾

1.2 Sede Social ¹⁾

¹⁾ No caso de alteração da designação social ou da morada da sede social, estas alterações deverão ser demonstradas mediante a apresentação de certidão do registo comercial atualizada ou, no caso de certidões permanentes, através da indicação do respetivo código de acesso. Por forma a não comprometer o prazo de resposta do presente questionário, a certidão poderá ser enviada em momento posterior.

1.3 Contactos da Empresa

1.3.1 Morada

1.3.1.1 Morada para envio de correspondência

1.3.1.2 Morada para efeitos de envio da faturação ANACOM - Indique se diferente da morada para envio de correspondência:

1.3.2 Outros contactos da empresa

(indique os contactos atualizados)

Número(s) de telefone:	<input type="text"/>
Número(s) de fax:	<input type="text"/>
E-mail para envio de comunicações (em geral):	<input type="text"/>
E-mail para envio específico de notificações⁽²⁾:	<input type="text"/>
Sítio de Internet (Website)	<input type="text" value="www."/>

⁽²⁾ E-mail para envio específico de notificações por parte da ANACOM, por via eletrónica, válido para os efeitos indicados no Anexo I. Caso a empresa não disponha de e-mail específico para notificações eletrónicas, deve preencher o campo correspondente com "não aplicável"

1.4 Órgãos Sociais da Empresa

1.4.1 Administração / Gerência

(Nota: Deve indicar os membros da Administração/Gerencia, assinalando o nome da pessoa a quem a Administração da ANACOM deverá dirigir as suas comunicações)

Cargo:	<input type="text"/>
Título (ex: Dr., Engº...):	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Nome:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>
Título (ex: Dr., Engº...):	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Nome:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>
Título (ex: Dr., Engº...):	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Nome:	<input type="text"/>
Cargo:	<input type="text"/>
Título (ex: Dr., Engº...):	<input type="text"/>
<input type="checkbox"/> Nome:	<input type="text"/>

1.4.2 Qual a "forma de obrigar" a sociedade que se encontra prevista no pacto social da sua empresa?

(por ex. "Com a intervenção de um Administrador/Gerente" ou "Com a intervenção conjunta de dois Administradores/Gerentes")

1.5 Composição do Capital Social

1.5.1 Composição do Capital Social (1º e 2º Níveis) em 31 de dezembro de 2014

Acionistas/Sócios diretos da empresa (1º Nível) ³⁾	%	Acionistas/Sócios indiretos (2º Nível) ⁴⁾	%
TOTAL	100%		

Notas:

3) Deverão ser indicados todos os acionistas ou sócios diretos da empresa.

4) Deverão ser indicados os detentores do capital dos "acionistas/sócios diretos (1º nível)". Ou seja, caso aplicável, para cada acionista/sócio direto (1º nível) incluído na 1ª coluna da tabela, indique, na 3ª coluna, o(s) respetivo(s) acionista(s)/sócio(s) diretos.

Capital Social: Euros

1.5.2 Participação direta e indireta do Estado Português no capital da empresa em 31 de dezembro de 2014

Participação Direta ⁵⁾	<input type="text"/>	%
Participação Indireta ⁶⁾	<input type="text"/>	%
Total	<input type="text" value="0"/>	%

Observações:

Notas:

5) Participação Direta - Participação do Estado Português ou de entidades por si controladas no capital da empresa.

6) Participação Indireta - Participação do Estado Português ou de entidades por si controladas no capital dos acionistas da empresa. (Nota: Pretende-se o apuramento da participação total indireta do Estado, abrangendo o 2º nível e seguintes - não se deverá restringir ao 2º nível).

2. REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS

2.1 Redes de Comunicações Eletrónicas

2.1.1 Indique as redes com oferta iniciada e a respetiva data de início ou, no caso de cessação da oferta, indicar igualmente as ofertas cessadas e a respetiva data de cessação.

Designação das Redes CE ⁷⁾ :	Tipo de Oferta		Data do início da oferta: (DD/MM/AA)	Data de cessação da oferta: (DD/MM/AA)
	Grossista ⁸⁾	Retalhista ⁹⁾		
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="text"/>	<input type="text"/>

2.1.2 A sua empresa utiliza e/ou detém infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas (condutas, postes, torres, etc.)¹⁰⁾ ?

Utiliza Detém Não aplicável

2.1.2.1 Caso tenha respondido que apenas utiliza, indique a entidade que detém ou é responsável pela gestão das infraestruturas em questão:

2.1.2.2 Caso tenha respondido “detém”, indique se cede essas infraestruturas a terceiras entidades?

Sim Não

Se sim, indique quais as entidades que utilizam essas infraestruturas:

⁷⁾ Preencher com a sigla da(s) rede(s) ou serviço(s) CE cuja oferta foi iniciada/cessou - ver lista de redes e serviços CE e correspondentes siglas no Anexo II.

⁸⁾ Oferta grossista: oferta destinada a outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas.

⁹⁾ Oferta retalhista: oferta destinada a utilizadores finais, ou seja, a utilizadores residenciais (consumidores) e/ou a utilizadores empresariais que não usem essa oferta para prestar, eles próprios, redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

¹⁰⁾ Infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, tal como definidas na alínea h) do n.º1 art.º3º do Decreto-lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

2.2 Serviços de Comunicações Eletrónicas

2.2.1 Indique os serviços com oferta iniciada e a respetiva data de início ou, no caso de cessação da oferta, indique igualmente os serviços cessados e a respetiva data de cessação.

Designação dos Serviços CE ¹¹⁾ :	Tipo de Oferta		Data do início da prestação do serviço: (DD/MM/AA)	Data de cessação do serviço: (DD/MM/AA)
	Grossista ¹²⁾	Retalhista ¹³⁾		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		
	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>		

11) Preencher com a sigla da(s) rede(s) ou serviço(s) CE cuja oferta foi iniciada/cessou - ver lista de redes e serviços CE e correspondentes siglas no Anexo II.

12) Oferta grossista: oferta destinada a outras empresas que ofereçam redes e serviços de comunicações eletrónicas.

13) Oferta retalhista: oferta destinada a utilizadores finais, ou seja, a utilizadores residenciais (consumidores) e/ou a utilizadores empresariais que não usem essa oferta para prestar, eles próprios, redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

2.2.2 No caso de a sua empresa prestar serviço telefónico em local fixo, indique qual(is) a(s) tecnologia(s) que utiliza na prestação do serviço (ex.: comutação de circuitos, VoIP, GSM, etc.)

2.3 Ofertas de revenda de serviços de comunicações eletrónicas

2.3.1 A sua empresa é operador de suporte de entidades que revendem serviços de comunicações eletrónicas (revenda de tráfego telefónico de voz, revenda de serviços de dados/Internet, revenda de circuitos, etc.) aos utilizadores finais?

Sim Não

Se sim, identifique qual(is) a(s) entidade(s) revendedora(s) de serviços que se suporta(m) na sua oferta, o(s) serviço(s) de suporte que é(são) oferecido(s) pela sua empresa e a(s) data(s) de início do suporte oferecido:

Revendedor	Serviço ¹⁴⁾	(DD/MM/AA)

2.3.2 A sua empresa é revendedora de serviços de comunicações eletrónicas (revenda de tráfego telefónico de voz, revenda de serviços de dados/Internet, revenda de circuitos, etc.) aos utilizadores finais?

Sim Não

Se sim, identifique qual(is) o(s) operador(es)/prestador(es) de serviços de comunicações eletrónicas nos quais se suporta a sua oferta de revenda de serviço(s), o(s) respetivo(s) serviço(s) e a(s) data(s) de início do(s) mesmo(s):

Operador/Prestador de suporte	Serviço ¹⁴⁾	(DD/MM/AA)

¹⁴⁾ Preencher com a sigla do(s) serviço(s) CE cuja oferta foi iniciada/cessou - ver lista de serviços CE e correspondentes siglas no anexo II.

2.4 Qual(is) a(s) principal(ais) marca(s) comercial(is) utilizada(s) pela sua empresa na oferta de serviços de comunicações eletrónicas?

2.5 Área Geográfica de Atuação

Indique em que zonas de Portugal são oferecidos os serviços CE prestados pela empresa:

Identificação do serviço	Portugal Continental	Apenas algumas zonas do território continental	Açores	Madeira
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Caso atue apenas em algumas zonas do território continental, indique essas zonas, identificando os municípios abrangidos:

2.6 Indique quais os segmentos de mercado onde a sua empresa atua (atividade CE): Segmento Residencial (15) Segmento Não Residencial (16)

Observações:

¹⁵⁾ No segmento residencial incluem-se as ofertas destinadas a clientes residenciais. É considerado cliente residencial todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy, pode ser utilizada a classificação resultante do NIF-Número de Identificação Fiscal (clientes sem NIF ou com NIF iniciado por 1 ou 2 são clientes não empresariais). No caso da V/ empresa utilizar outros critérios equivalentes, devem os mesmos ser explicitados.

¹⁶⁾ No segmento não residencial incluem-se as ofertas destinadas a clientes não residenciais. É considerado cliente não residencial todo o utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da actividade económica desenvolvida. Como proxy poderá ser utilizada a classificação resultante do NIF-Número de Identificação Fiscal (clientes com NIF não iniciado por 1 e 2 são clientes empresariais). No caso da V/ empresa utilizar outros critérios equivalentes, devem os mesmos ser explicitados.

2.7 Indique, para o segmento residencial e não residencial, se a sua empresa tem presentemente disponíveis, para subscrição, ofertas de serviços não integrados em "pacotes":**2.7.1 Segmento residencial:** Sim Não

Se sim, identifique qual(is) o(s) serviço(s) oferecido(s) de forma isolada (ex: voz fixa, banda larga fixa, televisão, banda larga móvel, voz móvel, etc.):

2.7.2 Segmento não residencial: Sim Não

Se sim, identifique qual(is) o(s) serviço(s) oferecido(s) de forma isolada (ex: voz fixa, banda larga fixa, televisão, banda larga móvel, voz móvel, etc.):

2.8 Se possui ofertas retalhistas destinada a utilizadores empresariais, indique se alguma delas é "standardizada" ¹⁷⁾:

Sim

Não

¹⁷⁾ Entende-se por "ofertas standardizadas", aquelas que refletem os termos e condições habituais da prestação do serviço, correspondendo a um padrão definido *a priori*, refletido em contrato ou contratos-tipo bem como aquelas em que, de alguma forma, ao utilizador do serviço apenas é permitido contratar em termos já previamente definidos.

2.9 Condições de oferta

Indique qual(is) o(s) *link(s)* no *site* da vossa empresa onde é disponibilizada a informação relativa às v/ condições de oferta, prevista na Deliberação da ANACOM de 21/04/2006 alterada pela Deliberação de 10/10/2011 ¹⁸⁾:

www.

Observações:

¹⁸⁾ Como previsto na alínea xi) do ponto 5 da Deliberação de 10/10/2011, cada empresa prestadora que disponha de sítio da Internet deve comunicar este *link* à ANACOM - ver em:

<http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1100354>

As obrigações previstas nesta decisão aplicam-se à divulgação de informação relativa a ofertas "standardizadas" de SCE acessíveis ao público destinadas a utilizadores finais, incluindo, com as necessárias adaptações, as ofertas destinadas a cidadãos com necessidade especiais (ver definição de "oferta standardizada" na nota 17).

2.10 Caso a sua empresa seja prestadora do serviço móvel, indique se este serve de suporte à prestação de "serviços de pagamentos móveis":

Sim

Não

Caso tenha respondido afirmativamente à questão anterior, identifique (resposta opcional) quais as empresas que prestam serviços de pagamentos móveis suportados no V/ serviço móvel:

3. SERVIÇOS DE ATENDIMENTO AO CLIENTE E ASSISTÊNCIA TÉCNICA

3.1 Indique qual o tipo de canal de contacto¹⁹⁾ que a empresa disponibiliza ao cliente (Ex: lojas, pontos móveis de atendimento, linhas telefónicas de atendimento “call center”, formulário no sítio na internet, email, correio, fax, etc.). Indique ainda o tipo de solicitações (diferentes tipos de pedidos de informação/reclamações) que são recebidas em cada um destes tipos de canal de contato:

		Tipo de Solicitações
Lojas:	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Linhas de atendimento “call center”:	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Pontos móveis de atendimento:	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Outros (especifique por tipo de canal):		
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>
<input style="width: 100%;" type="text"/>	<input type="checkbox"/>	<input style="width: 100%;" type="text"/>

Observações:

3.2 Indique o número de canais de contacto¹⁹⁾ disponibilizados por cada tipo:

Número de lojas:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Número de linhas de atendimento “call center”:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Número de pontos móveis de atendimento:	<input style="width: 100%;" type="text"/>
Outros (indique o número, por tipo de canal):	

3.3 Indique o número médio de postos efetivos de atendimento ativos por tipo de canal de contacto¹⁹⁾:

Lojas:

Linhas de atendimento “call center”:

Pontos móveis de atendimento:

Outros (especifique por tipo de canal):

3.4 Indique o número médio de dias por mês e o número médio de horas por dia de funcionamento por canal de contacto¹⁹⁾:

	N.º médio de dias/mês	N.º médio de horas/dia
Lojas:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Linhas de atendimento “call center”:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Pontos móveis de atendimento:	<input type="text"/>	<input type="text"/>
Outros	<input type="text"/>	<input type="text"/>

¹⁹⁾ Canal de contacto com clientes ativos durante o ano 2014

4. PROJETOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÔNICAS (Preenchimento Opcional)

4.1 Principais projetos desenvolvidos ao longo do último ano, incluindo projetos no âmbito de redes de nova geração (NGN)

4.2 Principais projetos previstos para o corrente ano, incluindo projetos no âmbito de redes de nova geração (NGN)

ANEXO I

ENDEREÇOS PARA NOTIFICAÇÕES ELETRÓNICAS

Conforme indicado em anterior comunicação da ANACOM, nos casos em que as empresas comuniquem à ANACOM endereços eletrónicos para serem utilizados, por esta Autoridade, nas suas notificações eletrónicas, estes serão válidos para os efeitos previstos no n.º 1 do artigo 6.º do Decreto-Lei 290-D/99, de 2 de agosto (alterado pelos Decretos-Leis n.ºs 62/2003, de 3 de abril, 165/2004, de 7 de junho, 116-A/2006, de 16 de junho e 88/2009). Estes endereços serão igualmente utilizados para receber, também por via eletrónica, respostas ou documentos que lhe sejam remetidos em reação às referidas notificações, seguindo-se as regras estabelecidas no referido diploma bem

Para o efeito, às notificações a efectuar serão apostas assinaturas eletrónicas qualificadas, sendo enviadas, por e-mail, para o endereço eletrónico que cada entidade

Em determinadas situações, a recepção deve ser comprovada por mensagem de confirmação, a enviar pelo mesmo meio, dirigida à ANACOM pelo destinatário. Do mesmo modo, esta Autoridade assinalará ao remetente a recepção das respostas ou outros documentos que lhe sejam remetidos por via eletrónica e que sejam assinados

ANEXO

QUESTIONÁRIO ANUAL DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (2015)

LISTA DE REDES E SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS	SIGLA
A) Rede de comunicações eletrônicas	
1. Rede fixa	
1.1. Rede telefónica fixa	RTF
1.2. Outras redes fixas	ORF
2. Rede móvel	
2.1. Rede telefónica móvel	RTM
2.2. Outras redes móveis	ORM
3. Rede de satélites	RS
4. Rede de radiocomunicações entre pontos fixos (inclui a rede de acesso via rádio - FWA e BWA)	RRPF
5. Rede elétrica (quando utilizadas para transmissão de sinais)	RE
6. Rede para transmissão e distribuição de programas de rádio e televisão ao público	RTDRTP
7. Rede de distribuição por cabo	RDC
8. Rede wireless-lan	RW
9. Televisão digital terrestre	TDT
10. Outras redes	OR
B) Serviço de comunicações eletrônicas	
1. Serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo	SARTP
2. Serviço de circuitos alugados	
2.1 Serviço de circuitos alugados (oferta grossista)	SCA (G)
2.2 Serviço de circuitos alugados (oferta retalhista)	SCA (R)
3. Serviços móveis	
3.1 Serviço telefónico móvel (inclui MVNO)	STM/MVNO
3.2 Serviço móvel com recursos partilhados	SMRP
3.3 Serviço de comunicações móveis pessoais via satélite	SCMPVS
3.4 Serviço de comunicações móveis em aeronaves	SCMA
3.5 Serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações	SCME
4. Serviços voz fixa	
4.1 Serviço telefónico em local fixo	STF
4.2 Serviço de voz através da internet (VoIP nómada)	VoIP-N
4.3 Serviço de voz através da internet (VoIP s/númeração atribuída)	VoIP
4.4 Serviço de transporte de voz em grupos fechados de utilizadores	TVGFU
5. Serviço de distribuição de televisão	
5.1 Serviço de distribuição de sinais de televisão	SDTV
5.2 Serviço de distribuição de televisão via satélite	DTH
6. Serviços de transmissão de dados:	
6.1 Serviço de acesso à internet	SAI
6.2 Serviço de acesso à Internet via satélite	SAIVS
6.3 Serviço fixo comutado de transmissão de dados	SFCTD
6.4 Serviço de tráfego de dados curtos	SMS
6.5 Outros serviços de dados	OSD
7. Serviços de transporte de tráfego internacional	STTI
8. Serviço de redes privadas virtuais (VPN)	VPN
9. Serviço via satélite	SVS
10. Serviço de postos públicos	PP
11. Serviço de cartões virtuais de chamadas	SCVC
12. Revenda de serviços	
12.1 Serviço de revenda de circuitos	SRC
12.2 Serviço de revenda do tráfego telefónico de voz	RTTV
12.3 Serviço de revenda de acesso à Internet	RSAI
12.4 Serviço de revenda de tráfego de dados curtos	RSMS
12.5 Revenda de serviços de satélite	RSS
12.6 Outros serviço de revenda	OSR
13. Outros serviços	OS