

Tráfego

O ano de 2006 caracterizou-se por uma queda generalizada do tráfego originado na rede fixa. A quebra mais acentuada registou-se no caso do tráfego de acesso à Internet (-47 por cento dos minutos e -38 por cento das chamadas), e foi

provocada pela expansão do acesso à Internet através de banda larga. O tráfego de voz diminuiu -4 por cento no ano de 2006, em linha com a média dos últimos anos.

Quadro 3.14 Tráfego originado na rede fixa (minutos)

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Tráfego total (voz + Internet+VoIP)	10.270	9.050	-11,9%	-9,4%	-44,9%
Tráfego de voz	8.385	8.050	-4,0%	-4,8%	-25,3%
Tráfego nacional (voz)	7.794	7.500	-4,2%	-5,1%	-27,0%
Tráfego nacional fixo-fixo	6.575	6.345	-3,9%	-5,6%	-29,2%
Tráfego nacional fixo-móvel	1.220	1.155	-5,5%	-2,2%	-12,3%
Tráfego internacional de saída	591	550	-7,2%	1,4%	8,9%
Tráfego de acesso à Internet	1.884	997	-46,8%	-25,1%	-82,3%
Tráfego VoIP		3,4			

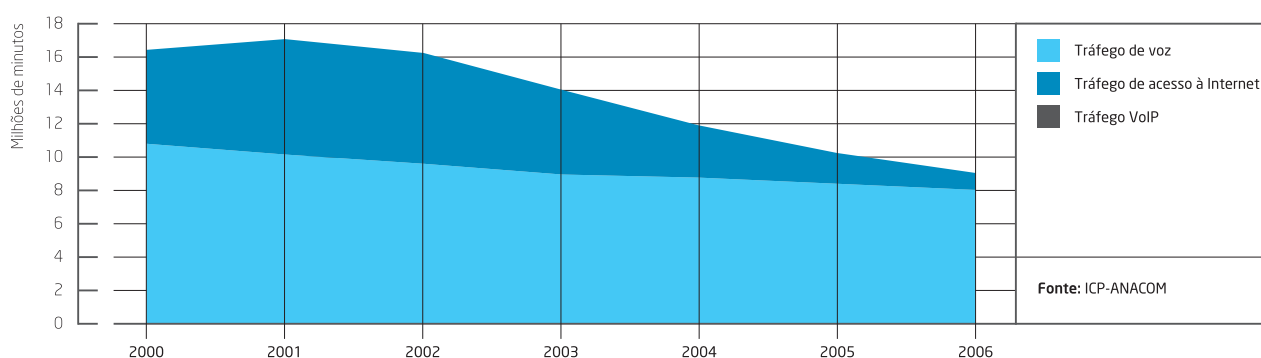
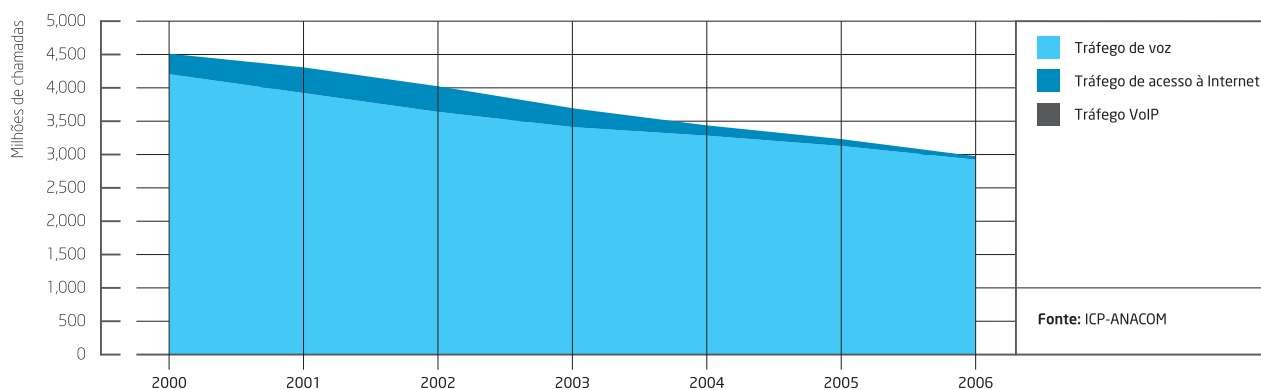
Unidade: milhões de minutos, %
Fonte: ICP-ANACOM

Quadro 3.15 Tráfego originado na rede fixa (chamadas)

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Tráfego total (voz + Internet+VoIP)	3.228	2.979	-7,7%	-6,7%	-33,9%
Tráfego de voz	3.134	2.920	-6,8%	-5,9%	-30,5%
Tráfego nacional (voz)	3.000	2.796	-6,8%	-6,0%	-30,9%
Tráfego nacional fixo-fixo	2.340	2.181	-6,8%	-6,4%	-32,5%
Tráfego nacional fixo-móvel	660	615	-6,8%	-4,5%	-24,3%
Tráfego internacional de saída	134	124	-7,3%	-3,6%	-19,8%
Tráfego de acesso à Internet	94	58	-38,0%	-24,3%	-81,1%
Tráfego VoIP		1,4			

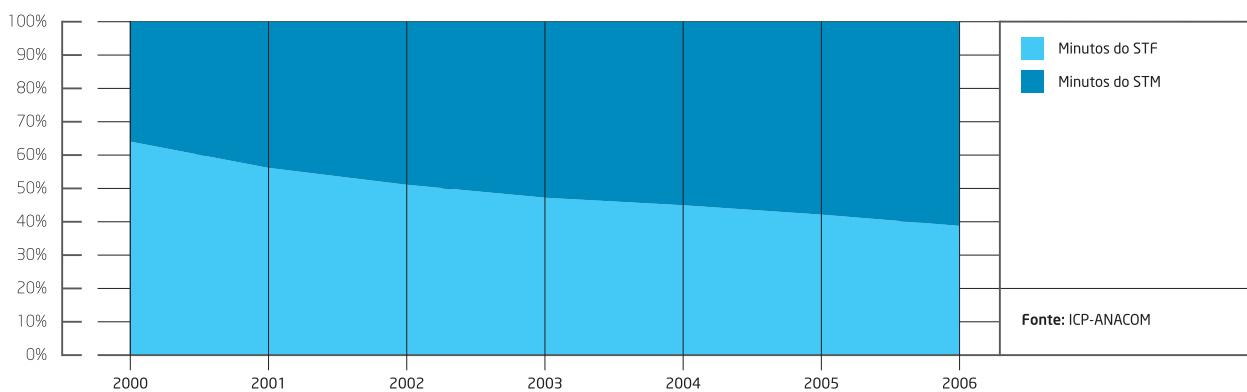
Unidade: milhões de chamadas, %
Fonte: ICP-ANACOM

O tráfego de voz tem vindo a decrescer desde o ano 2000. Em termos acumulados, o volume de minutos decresceu 25 por cento e o volume de chamadas diminuiu 30 por cento.

Gráfico 3.16 Tráfego originado na rede fixa (minutos)**Gráfico 3.17** Tráfego originado na rede fixa (chamadas)

Esta tendência de redução do tráfego estará associada ao fenómeno designado por de substituição fixo-móvel, já anteriormente mencionado. Este factor resulta numa intensificação do tráfego de voz sobre as redes móveis, em detrimento da rede fixa. O tráfego móvel representa já cerca de 60 por cento do total de tráfego de voz. (Dever-se-á, no entanto, ressaltar o seguinte facto: se o tráfego de dados for contabilizado, o número de minutos cursado nas redes fixas é superior ao número de minutos cursado nas redes móveis).

Gráfico 3.18 Distribuição do tráfego de voz originado nas redes fixas e móveis



O número de chamadas internacionais originadas na rede fixa registou um decréscimo 7,3 por cento em 2006. Esta evolução foi sobretudo influenciada por uma situação irrepetível ocorrida com um operador alternativo. O tráfego internacional expurgado do tráfego do operador em causa, evoluiria de acordo com a média dos últimos anos.

Tráfego de acesso indirecto

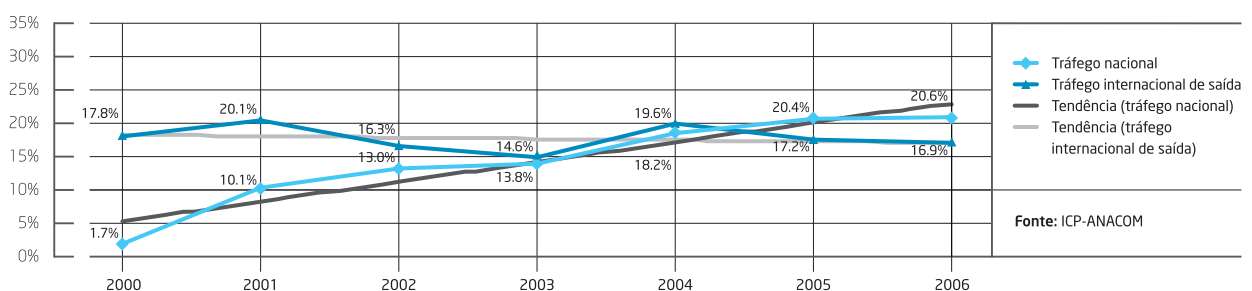
Apesar da tendência de subida do tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto, em 2006 registou-se uma redução deste tipo de tráfego (-3,7 por cento das chamadas e -3,4 por cento dos minutos).

A descida generalizada do tráfego de acesso indirecto é contemporânea da redução do número de clientes destas ofertas, da procura de novos modelos de negócios e de enfoque estratégico por parte de alguns dos principais operadores alternativos e da aposta do operador histórico em tarifários opcionais.

O tráfego de acesso indirecto representa cerca de 20 por cento do total do tráfego.

O peso do tráfego de acesso indirecto nacional cresceu significativamente durante os últimos anos, acompanhando o sucesso comercial destas ofertas.

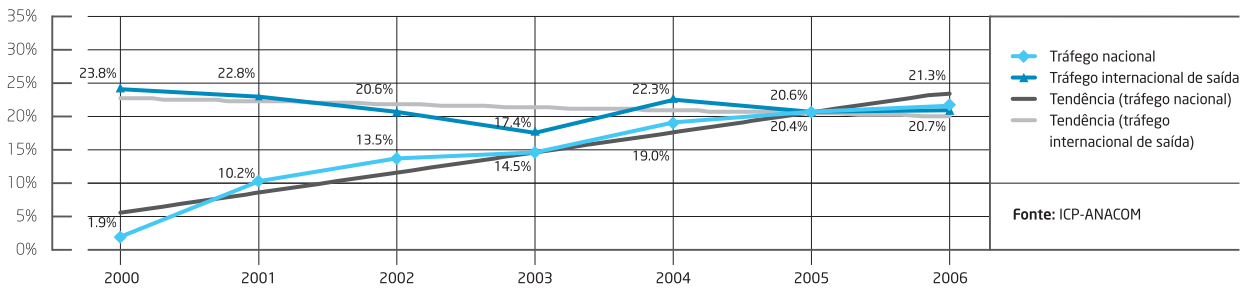
Gráfico 3.19 Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (minutos)



Quanto ao tráfego internacional de saída, em 2006, este tipo de tráfego representou cerca de 16,9 por cento do total de minutos de conversação e 20,7 por cento do total de chamadas. O acesso indirecto assumiu-se como uma alternativa importante ao acesso directo, no período imediatamente posterior à liberalização do serviço. No entanto, entre 2002 e 2003 o tráfego internacional de acesso indirecto diminuiu, devido aos desinvestimentos dos

prestadores alternativos neste segmento. Em 2004, com o aparecimento de um novo prestador com ofertas bastante agressivas, voltou a verificar-se um aumento de utilização deste meio de acesso. A evolução ocorrida no ano de 2006 foi influenciada pelos factores anteriormente citados.

Gráfico 3.20 Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (chamadas)



Tráfego médio por cliente

O tráfego médio por cliente de acesso directo decresceu consideravelmente desde os primeiros anos da liberalização do sector. Este processo é impulsionado, em grande parte, pela diminuição do tráfego de *dial-up* e pela diminuição do

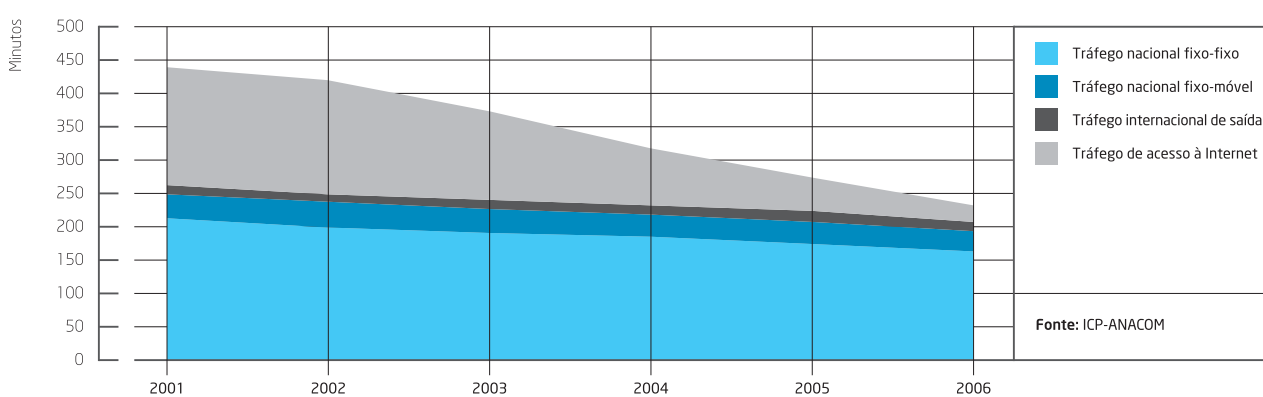
tráfego de voz para números fixos. De salientar, também, uma certa estabilização do tráfego fixo-móvel e do tráfego internacional.

Quadro 3.16 Tráfego mensal por cliente de acesso directo (minutos)

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2001/2006	Var. (%) acumulada 2001/2006
Tráfego total (voz + Internet)	273	232	-14,9%	-11,9%	-47,1%
Tráfego de voz	223	207	-7,3%	-4,6%	-20,8%
Tráfego nacional (voz)	207	193	-7,1%	-4,9%	-22,2%
Tráfego nacional fixo-fixo	175	163	-6,8%	-5,1%	-23,0%
Tráfego nacional fixo-móvel	32	30	-8,6%	-3,7%	-17,4%
Tráfego internacional de saída	16	14	-10,3%	0,9%	4,5%
Tráfego de acesso à Internet	50	26	-48,9%	-32,1%	-85,6%

Unidade: minutos, %
Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 3.21 Evolução do tráfego mensal por cliente (minutos)



Receitas

A quebra acentuada do tráfego, a descida dos preços e a diminuição do número de clientes, são os factores responsáveis pela tendência de queda das receitas do STF.

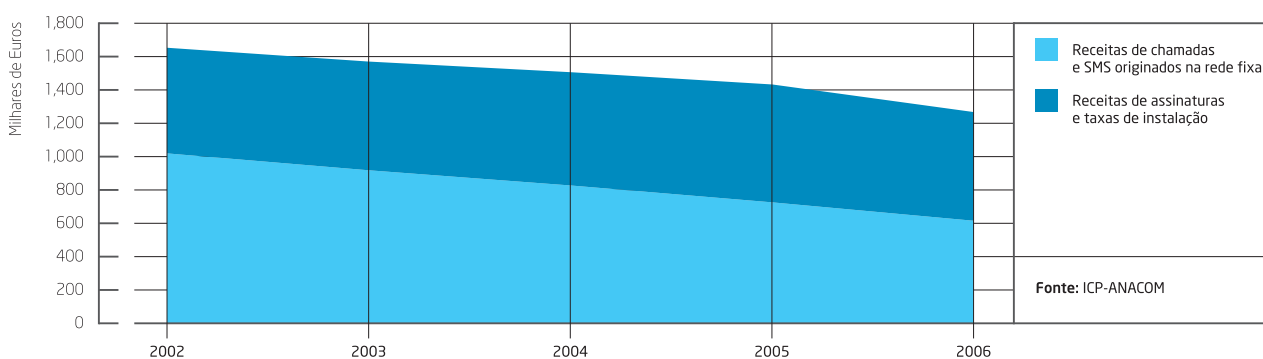
Em 2006, as receitas totais desceram cerca de 11 por cento, tendo as receitas de tráfego, por um lado, e de instalação e assinatura, por outro, diminuído aproximadamente 15,6 por cento e 6,7 por cento, respectivamente.

Quadro 3.17 Receitas do STF

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2002/2006	Var. (%) acumulada 2002/2006
Receitas totais	1.431.351	1.270.383	-11.2%	-6.4%	-23.2%
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	704.473	657.262	-6.7%	1.1%	4.3%
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa ¹⁸	726.877	613.121	-15.6%	-12.0%	-40.1%

Unidade: milhares de euros, %
Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 3.22 Evolução das receitas do STF



18. Inclui receitas provenientes de tráfego de comunicações locais, regionais e nacionais, chamadas fixo-móvel (originadas na rede fixa), tráfego internacional de saída originado na rede fixa e SMS originados na rede fixa.

Em 2006, pela primeira vez desde 2002, as receitas associadas à instalação e assinatura diminuíram. Nos primeiros anos do período em análise, este tipo de receitas sofreu um aumento em virtude do processo de rebalanceamento tarifário implementado pela PTC. Em 2006, a queda dos preços médios anuais cobrados pela PTC e a adesão de ex-clientes desta empresa a ofertas de operadores alternativos baseadas na ORLA e em infra-estrutura própria ou alugada - ofertas estas com assinaturas mensais inferiores às da PTC - provocaram uma descida deste tipo de receitas.

Nível de preços do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução de preços do operador histórico e uma comparação internacional dos preços do STF em 2006.

Evolução do índice de preços do operador histórico

Em 2006 o operador histórico não alterou os seus tarifários. No entanto, apesar deste tarifário não ter sido alterado, registou-se uma variação em termos de preços médios anuais, visto que o tarifário anterior entrou em vigor em Julho de 2005 (este tarifário vigorou nos 12 meses de 2006, mas apenas em 6 meses de 2005). Assim, em 2006, e em termos médios anuais, os preços das chamadas locais reduziram-se 3,2 por cento, os preços das chamadas regionais diminuíram 15 por cento e o preço das chamadas nacionais decresceu 16 por cento. Verificou-se, ainda, uma estabilização dos preços da assinatura mensal e da instalação.

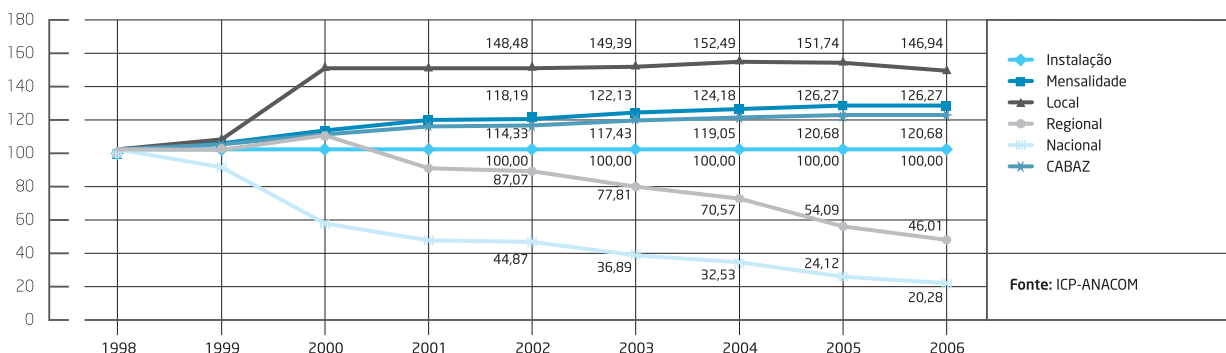
Em comparação com o ano da liberalização do sector, o cabaz de preços do operador histórico aumentou cerca de 10,7 por cento em termos nominais. Refira-se, no entanto, que uma chamada regional ou nacional custou em termos nominais, em 2006, menos de metade do que custava em 2000.

Quadro 3.18 Índice de preços nominais do operador histórico

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Instalação	100,0	100,0	0,0%	0,0%	0,0%
Mensalidade	126,3	126,3	0,0%	2,1%	13,3%
Local	151,7	146,9	-3,2%	-0,2%	-1,0%
Regional	54,1	46,0	-14,9%	-13,3%	-57,6%
Nacional	24,1	20,3	-15,9%	-15,5%	-63,7%
Cabaz	120,7	120,7	0,0%	1,7%	10,7%

Nota: 1998=100
Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 3.23 Evolução dos preços do STF - preços nominais



Em termos reais, ocorreu uma descida generalizada dos preços das chamadas para os vários destinos de tráfego desde 2000. Com efeito, o cabaz de preços do operador histórico registou um decréscimo de 4,8 por cento em termos

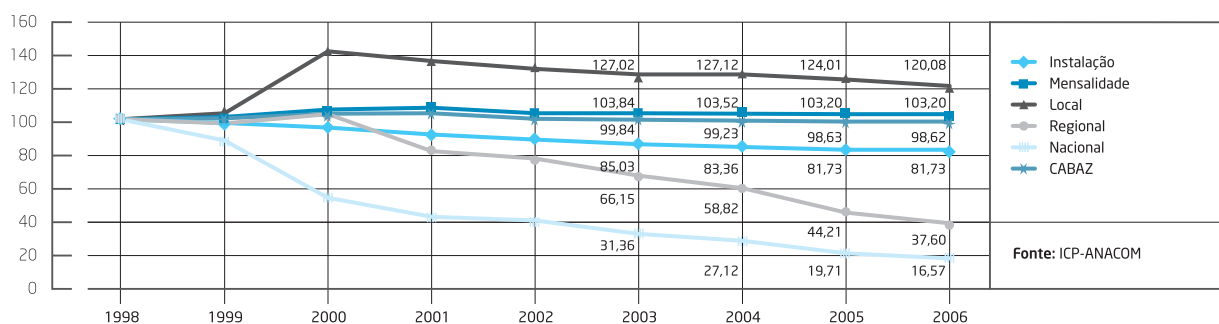
reais, entre 2000 e 2006. No que respeita à mensalidade e instalação do serviço registou-se, no mesmo período, uma redução real de 2,5 e 14 por cento, respectivamente.

Quadro 3.19 Índice de preços reais do operador histórico

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Instalação	81,7	81,7	0,0%	-2,5%	-14,0%
Mensalidade	103,2	103,2	0,0%	-0,4%	-2,5%
Local	124,0	120,1	-3,2%	-2,6%	-14,8%
Regional	44,2	37,6	-14,9%	-15,5%	-63,5%
Nacional	19,7	16,6	-15,9%	-17,6%	-68,7%
Cabaz	98,6	98,6	0,0%	-0,8%	-4,8%

Fonte: ICP-ANACOM
Nota: 1998=100

Gráfico 3.24 Evolução dos preços do STF - preços reais

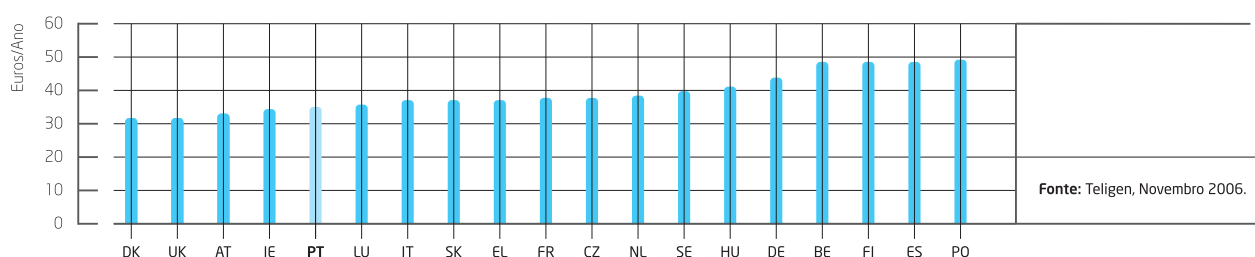


Fonte: ICP-ANACOM

Preços das chamadas Fixo-Móvel

O tarifário do operador histórico para o tráfego fixo-móvel que entrou em vigor em Julho de 2006, pressupunha uma descida dos preços de terminação de chamadas em redes móveis, imposta pelo ICP-ANACOM. Em Outubro de 2006 deu-se uma nova descida desta tarifa de interligação. Com estas descidas, Portugal sobe alguns lugares no ranking europeu de tarifas fixo-móvel.

Gráfico 3.25 Comparação de preços do tráfego fixo-móvel - clientes residenciais -UE19



Comparações internacionais de preços do STF

Apresentam-se de seguida comparações internacionais de preços do STF¹⁹.

No que diz respeito à factura média anual (cabaz), verifica-se que os preços suportados pelos clientes residenciais do STF

em Portugal, são superiores à média dos preços praticados nos países em análise, em qualquer dos perfis de consumo considerados.

No entanto, em relação a Maio de 2006, os preços praticados em Portugal convergiram para a média europeia.

Quadro 3.20 Comparações internacionais de preços do STF - segmento residencial

	Mai. 2006	Nov. 2006
Baixo Consumo		
Desvio em relação à média	5,0%	3,0%
Ranking	15	13
Médio Consumo		
Desvio em relação à média	4,0%	2,4%
Ranking	11	11
Alto Consumo		
Desvio em relação à média	7,5%	6,2%
Ranking	13	13

Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM

No caso do segmento residencial, os preços praticados em Portugal continuam abaixo da média europeia nas componentes de instalação, assinatura e chamadas para números móveis, e acima da média nas componentes de chamadas para números fixos nacionais e chamadas para números internacionais.

19. Foram considerados os perfis de utilização/cabazes da OCDE. Os valores são apresentados em euros e correspondem a facturas anuais, líquidas de IVA e utilizaram-se taxas de câmbio de mercado para converter os preços em euros (i.e., não foram utilizadas paridades de poder de compra). Os valores das taxas de câmbio são recolhidos pela OCDE. Os valores apresentados para o segmento residencial excluem descontos e promoções, enquanto que no caso do segmento empresarial estes foram incluídos. A média é calculada com os resultados dos 19 países da UE considerados pela OCDE.

Quadro 3.21 Comparação internacional de preços do STF (II)

	Baixo Consumo	Médio Consumo	Alto Consumo
Instalação e assinatura			
Despesa anual com instalação e assinatura	166.3 €	166.3 €	166.3 €
Desvio em relação à média	-2,0%	-7,5%	-28,8%
Ranking UE19	10	9	6
Chamadas nacionais			
Despesa anual com chamadas nacionais	69.4 €	141.5 €	232.44 €
Desvio em relação à média	15,5%	26,7%	97,9%
Ranking UE19	15	15	15
Chamadas fixo-móvel			
Despesa anual com chamadas fixo-móvel	31.12 €	75.26 €	202.61 €
Desvio em relação à média	-16,8%	-15,7%	-14,7%
Ranking UE19	2	3	4
Chamadas internacionais			
Despesa anual com chamadas internacionais	37.58 €	30.06 €	120.24 €
Desvio em relação à média	32,2%	32,7%	31,8%
Ranking UE19	16	16	15

Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM

Quanto ao segmento empresarial, no segmento SOHO (*Small Office, Home Office*), os preços praticados em Portugal encontram-se alinhados com a média da UE.

No segmento das PME (Pequenas e Médias Empresas), os resultados são mais desfavoráveis. Neste caso, os preços praticados em Portugal ocupam o 14.º lugar do *ranking*,

encontrando-se a factura média destes clientes 10,9 por cento acima da média dos restantes países em análise.

Em relação aos preços praticados em Maio de 2006, verifica-se que os preços praticados em Portugal têm vindo a convergir com os preços médios praticados na UE.

Quadro 3.22 Comparações internacionais de preços do STF - segmento empresarial

	Mai. 2006	Nov. 2006
SOHO		
Desvio em relação à média	1,3%	-1,3%
Ranking	11	11
PME		
Desvio em relação à média	13,2%	10,9%
Ranking	14	14

Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM

No segmento empresarial, os preços praticados em Portugal continuam abaixo da média europeia nas componentes de instalação, assinatura e chamadas para números móveis, e acima da média nas componentes de chamadas para números fixos e chamadas para números internacionais.

Nas chamadas destinadas às redes móveis, os tarifários portugueses são os mais competitivos.

Quadro 3.23 Comparações internacionais de preços do STF - segmento empresarial (II)

	SOHO	PME
Instalação e assinatura		
Despesa anual com instalação e assinatura	174.57 €	5 236.98 €
Desvio em relação à média	-15,8%	-24,6%
Ranking UE19	8	6
Chamadas nacionais		
Despesa anual com chamadas nacionais	133.3 €	6 597.97 €
Desvio em relação à média	21,9%	33,4%
Ranking UE19	13	14
Chamadas fixo-móvel		
Despesa anual com chamadas fixo-móvel	117.18 €	3 751.17 €
Desvio em relação à média	-25,4%	-26,3%
Ranking UE19	1	1
Chamadas internacionais		
Despesa anual com chamadas internacionais	56.31 €	5 255.5 €
Desvio em relação à média	53,9%	54,5%
Ranking UE19	18	18

Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM

Avaliação dos consumidores

O STF apresenta em geral níveis de satisfação elevados. De acordo com o mais recente inquérito ao consumo das comunicações electrónicas, 8,95 por cento dos utilizadores estavam satisfeitos com a qualidade global do serviço.

Quadro 3.24 Avaliação da qualidade global do STF

Muito boa	5,2%
Boa	89,7%
Má	4,6%
Muito má	0,5%

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo de comunicações electrónicas - 2006

No que respeita à satisfação dos consumidores com os preços praticados no STF, a apreciação é menos positiva, uma vez que cerca de 49 por cento dos inquiridos se manifestaram insatisfeitos com os preços praticados.

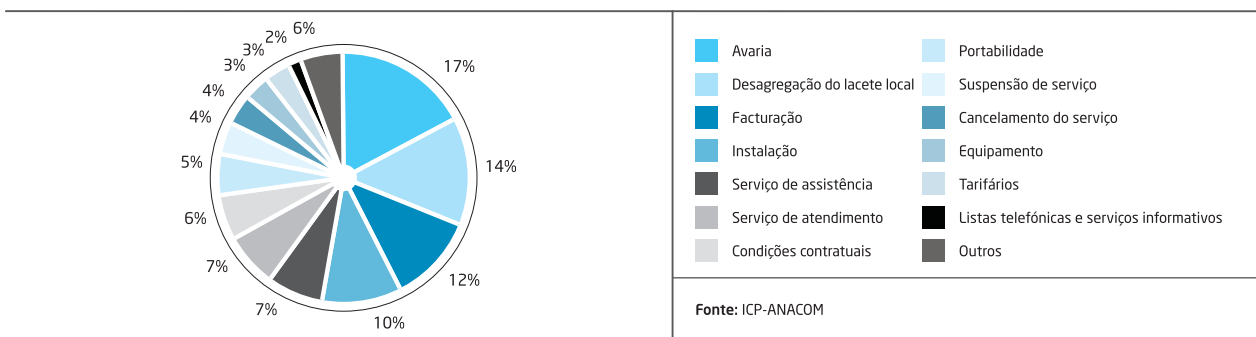
Outro indicador da satisfação dos consumidores é o número de reclamações.

A UM-TSM (Unidade de Missão de Tratamento de Solicitações de Mercado) do ICP-ANACOM recebeu no decorrer do ano 2006, cerca de 3.085 reclamações relativas ao STF e

respectivos prestadores. Foram ainda recebidos 3.179 pedidos de informação e 5 sugestões relativas a este serviço.

De acordo com o gráfico seguinte, é possível verificar que a maioria dessas reclamações se prendem com questões relacionadas com avarias (17 por cento) e demora na desagregação do lacete local (14 por cento). Os valores respeitantes a questões relacionadas com facturação (12 por cento) e instalação do serviço (10 por cento) representam, também, uma proporção significativa das reclamações apresentadas.

Gráfico 3.26 Distribuição das solicitações por área - 2006



A rubrica "Outros" inclui reclamações relacionadas com a selecção e pré-selecção de chamadas, quebra do serviço, infra-estruturas, preço, privacidade, livro de reclamações, interferências, numeração e taxas municipais de direitos de passagem.

Desenvolvimento da concorrência e mudança de operador

Em 2006, a quota de acessos instalados a pedido de clientes do Grupo PT desceu 11 pontos percentuais, a maior descida verificada desde o início da liberalização. (De referir que se contabilizaram os acessos que beneficiam da ORLA, como acessos directos dos prestadores alternativos. Caso não se tivesse tomado esta opção, em 2006 a descida da quota de acessos do Grupo PT teria sido de 7,4 pontos percentuais. Esta forma de apresentação dos resultados não pretende antecipar qualquer análise que venha a ser realizada no âmbito da definição de mercados relevantes.)

Desde o final de 2000, o Grupo PT perdeu 21,1 pontos percentuais da quota do total de acessos.

Quadro 3.25 Quotas de acessos do Grupo PT

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Acessos principais totais	99.7%	98.1%	95.3%	94.4%	93.3%	89.3%	78.6%
Acessos instalados a pedido de clientes	99.7%	98.1%	95.2%	94.3%	93.2%	89.0%	78.1%
Acessos analógicos	99.9%	98.3%	95.4%	94.6%	93.9%	91.3%	81.5%
Acessos digitais equivalentes	98.7%	97.1%	94.5%	93.2%	90.5%	81.1%	68.1%

Fonte: ICP-ANACOM

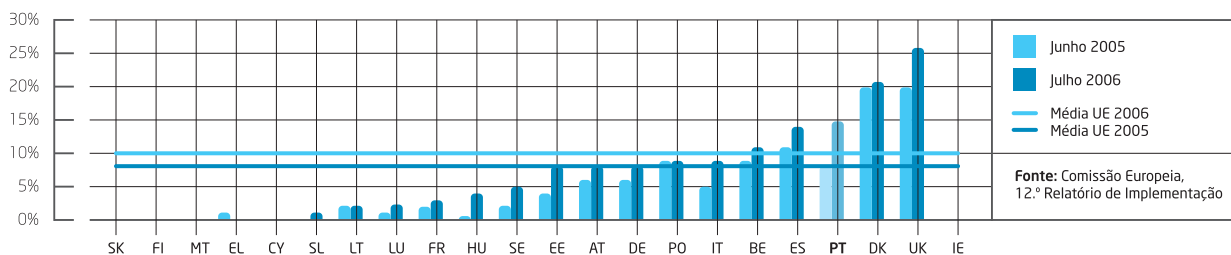
A evolução da quota de clientes de acesso directo teve um comportamento paralelo à evolução da quota dos acessos. (Também aqui se assumiu que os clientes com ORLA activada eram clientes directos dos operadores alternativos.) O acesso indirecto continua a ser explorado quase na sua totalidade pelos prestadores alternativos.

Quadro 3.26 Quotas de clientes do Grupo PT

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Clientes de acesso directo	98.2%	95.1%	94.6%	93.8%	88.9%	76.5%
Clientes de acesso indirecto						
Pré-selecção	0.6%	0.6%	0.7%	0.7%	0.9%	1.3%
Seleccção chamada-a-chamada	0.4%	0.7%	0.4%	0.3%	0.4%	0.6%

Fonte: ICP-ANACOM

De referir que, de acordo a Comissão Europeia, a quota de clientes de acesso directo dos prestadores alternativos em Portugal é a terceira mais elevada entre os países considerados.

Gráfico 3.27 Quota de clientes de acesso directo dos prestadores alternativos na UE

A par desta evolução das quotas de mercado de acessos e clientes, verifica-se, também, a dinamização da portabilidade do número. Durante o ano de 2006, os números geográficos portados mantiveram a tendência de crescimento, tendo

crescido 68 por cento, valor semelhante ao verificado no ano anterior. Em termos absolutos, o volume de números portados atingiu 446 mil números, cerca de 11 por cento do total dos acessos.

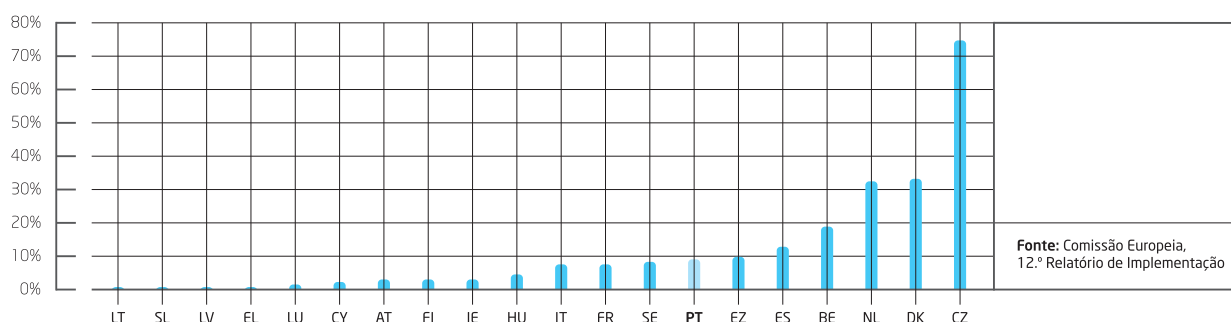
Quadro 3.27 Números portados

	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Números geográficos	2.332	63.427	118.017	158.623	265.077	446.371
Números não geográficos	6	145	214	277	351	571

Unidade: 1 número
Fonte: ICP-ANACOM

A nível da UE, Portugal ocupa uma posição intermédia no que respeita aos números portados.

Gráfico 3.28 Percentagem de números fixos portados (Outubro 2006)



Quanto às quotas de tráfego, verifica-se, desde o início da liberalização, uma progressiva redução da proporção de tráfego de voz cursado pelo prestador histórico.

Quadro 3.28 Quotas de tráfego do Grupo PT (minutos)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Tráfego total (voz + Internet)	98.2%	93.4%	90.5%	88.5%	83.7%	78.2%	73.4%
Tráfego de voz	97.3%	89.2%	84.3%	82.4%	78.1%	74.1%	71.0%
Tráfego nacional (voz)	98.0%	89.7%	84.4%	82.4%	78.1%	74.2%	70.6%
Tráfego nacional fixo-fixo	98.0%	89.8%	84.7%	82.6%	78.3%	74.4%	71.0%
Tráfego nacional fixo-móvel	98.0%	89.1%	83.0%	81.4%	76.8%	72.9%	68.3%
Tráfego internacional de saída	82.0%	79.8%	81.5%	82.1%	77.4%	73.0%	76.4%
Tráfego de acesso à Internet	100.0%	99.6%	99.6%	99.5%	99.4%	96.3%	92.9%

Fonte: ICP-ANACOM

Quadro 3.29 Quotas de tráfego do Grupo PT (chamadas)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006
Tráfego total (voz + Internet)	97.3%	90.5%	85.0%	83.0%	78.2%	74.8%	71.2%
Tráfego de voz	97.1%	89.6%	83.6%	81.7%	77.3%	74.2%	70.9%
Tráfego nacional (voz)	97.9%	90.0%	83.8%	81.7%	77.3%	74.3%	70.8%
Tráfego nacional fixo-fixo	97.9%	89.9%	83.7%	81.5%	77.2%	74.3%	71.3%
Tráfego nacional fixo-móvel	98.0%	90.5%	84.2%	82.7%	78.0%	74.3%	69.2%
Tráfego internacional de saída	76.1%	77.5%	78.0%	80.1%	75.4%	72.1%	72.5%
Tráfego de acesso à Internet	99.9%	99.7%	99.0%	99.0%	97.7%	93.8%	84.0%

Fonte: ICP-ANACOM

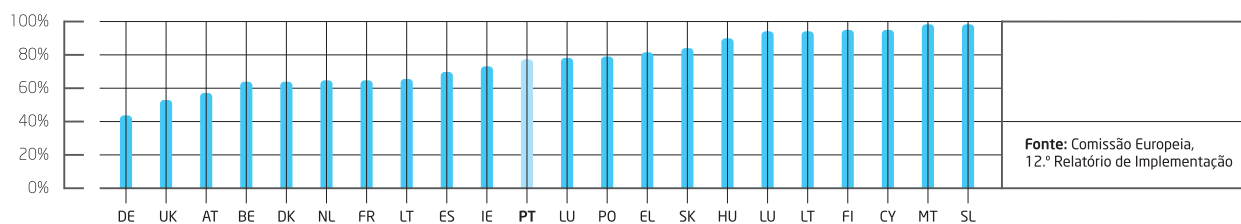
Quanto aos destinos de tráfego de voz nacionais (móveis e fixos geográficos), os prestadores alternativos foram responsáveis, em 2006, por cerca de 30 por cento do tráfego, valores superiores em cerca de 4 pontos percentuais aos verificados em 2005.

Em relação ao tráfego internacional de saída, em 2006, a quota de mercado dos prestadores alternativos foi de cerca

de 23,6 por cento dos minutos cursados e 27,5 por cento das chamadas originadas.

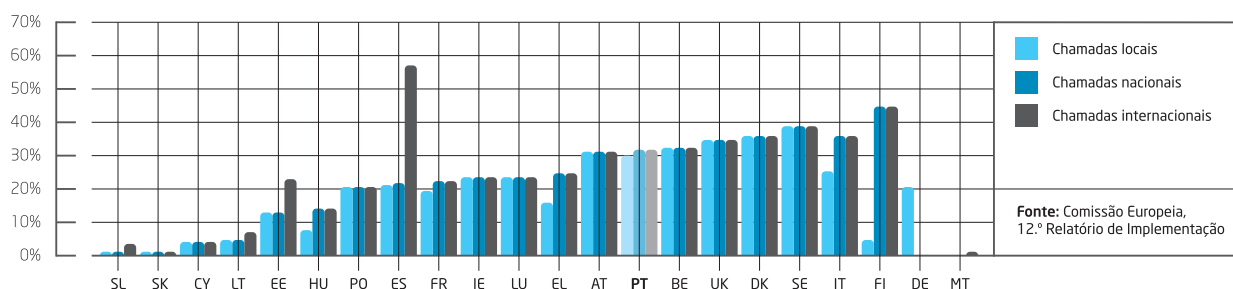
Em comparação com a UE, Portugal ocupa uma posição intermédia no que concerne à quota de tráfego do operador histórico e à proporção de clientes que utilizam prestadores alternativos para fazer chamadas.

Gráfico 3.29 Quota de tráfego do operador histórico em Dezembro 2005 (Minutos)



Fonte: Comissão Europeia, 12.º Relatório de Implementação

Gráfico 3.30 Percentagem de subscritores que utiliza prestadores alternativos para fazer chamadas de voz fixa, Julho 2006



Fonte: Comissão Europeia, 12.º Relatório de Implementação

Em termos de receitas, a quota do Grupo PT atingiu, em 2006, 80,3 por cento, valor inferior em 7,4 pontos percentuais ao registado no ano anterior. Esta redução é resultante, nomeadamente, de um aumento progressivo das quotas de

receitas de assinaturas e de instalação dos prestadores alternativos que se situou, em 2006, nos 13,4 por cento, quando em 2002 era ainda de 0,4 por cento.

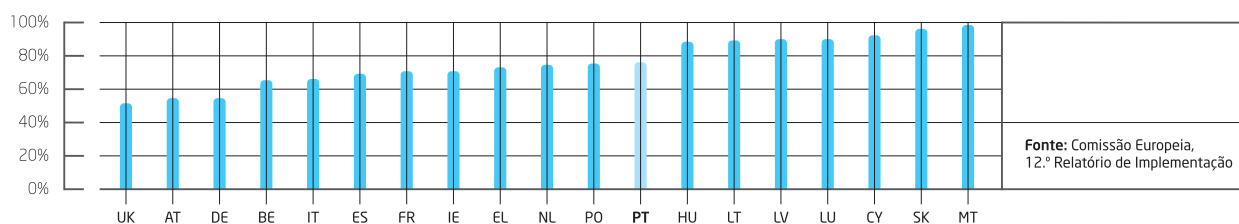
Quadro 3.30 Quotas de receitas do STF do Grupo PT

	2002	2003	2004	2005	2006
Receitas totais	90.8%	90.2%	88.6%	87.7%	80.3%
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	99.6%	99.7%	98.5%	97.1%	86.6%
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa	85.4%	83.5%	80.5%	78.5%	73.6%

Fonte: ICP-ANACOM

Em termos internacionais, e em 2005, a quota de receitas do operador histórico em Portugal era superior às quotas dos operadores históricos da maioria dos países da UE considerados.

Gráfico 3.31 Quota de receitas do operador histórico em Dezembro 2005 (receitas)



Fonte: Comissão Europeia, 12.º Relatório de Implementação

A evolução das quotas de mercado acima apresentadas, resulta dos factores explicativos das variáveis subjacentes, anteriormente mencionados. No entanto, é relevante citar aqui as motivações dos consumidores, no que respeita à mudança de operador.

Neste contexto, releva-se que os principais motivos para mudar de operador têm a ver com o nível de preços do serviço ou com questões de natureza tarifária (ausência de assinatura). Em particular, o motivo "o novo operador não cobra assinatura" cresceu 13 pontos percentuais face a Fevereiro de 2006.

Quadro 3.31 Motivos da mudança operador fixo (%)

	Dez-06
Insatisfação com os preços	48.9
O novo operador não cobra assinatura	19.0
Interesse em experimentar novos serviços/produtos	9.9
O operador anterior não oferecia um pacote c/possibilidade aceder à Internet e TV	5.7
Insatisfação com a qualidade do serviço	5.6
O operador anterior não oferecia um pacote com possibilidade de aceder à Internet	2.9
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste novo operador	2.4
Outras Respostas	3.3
Ns/Nr	2.2

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2006.

E, de facto, os operadores que lançaram ofertas sem assinatura telefónica (nomeadamente, baseadas no GSM, nas redes de distribuição de TV por cabo ou *multiple play*), e os prestadores que anunciam as suas ofertas, nomeadamente de acesso indirecto, como sendo mais baratas do que as ofertas do operador histórico, são os principais responsáveis pela queda de quota de acessos e tráfego do operador histórico (outro factor relevante, neste âmbito, será a diminuição da utilização do serviço na sua forma tradicional).

Por outro lado, estas motivações dos consumidores e as ofertas lançadas pelos operadores alternativos para satisfazer as necessidades delas resultantes, justificam, igualmente, a quota relativa do Grupo PT no que respeita às receitas.

Em termos de comparações internacionais, verifica-se que a percentagem de clientes do STF que considerou a possibilidade de mudar de operador em Portugal é inferior àquela registada nos mercados em que o processo de liberalização se iniciou mais cedo. No entanto, a percentagem de clientes que efectivamente mudou de operador é superior à média.

Gráfico 3.32 Indicador de mudança de operador de rede fixa na UE

