

**INFORMAÇÃO RELATIVA À PRESTAÇÃO DO SERVIÇO
UNIVERSAL DE LIGAÇÃO A UMA REDE DE COMUNICAÇÕES
PÚBLICA NUM LOCAL FIXO E DE SERVIÇOS TELEFÓNICOS
ACESSÍVEIS AO PÚBLICO**

Tabela 1 - Serviço Telefónico em local Fixo nas áreas não rentáveis (não incluindo reformados/pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento no valor da mensalidade do serviço telefónico em local fixo) – Ano 2009

Zonas	Distritos	Somatório dos custos líquidos estimados das áreas não rentáveis antes de benefícios indiretos (euros)	Nº de acessos residenciais e empresariais do SU (PSTN/ISDN)	Nº de acessos relativos aos postos públicos do SU	Percentagem de MDF (<i>main distribution frame</i>) não rentáveis
Norte	Braga				
	Porto	86.914	2.530	27	3,0%
	Viana do Castelo				
	Bragança				
	Vila Real				
	Aveiro	26.237	512	16	1,1%
	Guarda				
	Viseu	8.713	360	7	1,1%
	Sub-Total	121.864	3.402	50	0,8%
Centro	Castelo Branco	3.209	80	7	1,2%
	Coimbra				
	Leiria	19.727	469	6	0,9%
	Lisboa	400	31	0	0,6%
	Santarém	418.891	1.322	9	2,2%
	Sub-Total	442.228	1.904	22	1,0%
Sul e Ilhas	Madeira	71.575	1.692	29	2,9%
	Açores				
	Portalegre	127.769	380	13	5,9%
	Évora	421.485	2.511	26	14,7%
	Setúbal	522.939	7.294	103	12,7%
	Beja	18.913	75	4	1,1%
	Faro	29.661	872	5	1,0%
	Sub-Total	1.192.343	12.824	181	5,7%

Nota: O somatório dos custos líquidos estimados das áreas não rentáveis antes de benefícios indiretos compreende o serviço telefónico em local fixo e o serviço de postos públicos prestados no âmbito do serviço universal. Nota-se que de acordo com a deliberação do ICP-ANACOM de 09.06.2011 relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal na componente de acesso do serviço telefónico em local fixo são contabilizados os custos associados aos postos públicos em áreas não rentáveis, razão pela qual não se pode apresentar esta informação desagregada.

Tabela 2 - Serviço Telefónico em local Fixo nas áreas não rentáveis (não incluindo reformados/pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento no valor da mensalidade do serviço telefónico em local fixo) – Ano 2010

Zonas	Distritos	Somatório dos custos líquidos estimados das áreas não rentáveis antes de benefícios indiretos (euros)	Nº de acessos residenciais e empresariais do SU (PSTN/ISDN)	Nº de acessos relativos aos postos públicos do SU	Percentagem de MDF (<i>main distribution frame</i>) não rentáveis
Norte	Braga				
	Porto	35.955	1.443	16	2,3%
	Viana do Castelo				
	Bragança				
	Vila Real				
	Aveiro	14.305	456	14	1,1%
	Guarda				
	Viseu	1.361	351	7	1,1%
	Sub-Total	51.621	2.250	37	0,7%
Centro	Castelo Branco	1.735	79	7	1,2%
	Coimbra				
	Leiria	7.477	413	6	0,9%
	Lisboa	956	25	0	0,6%
	Santarém	316.874	1.257	9	2,2%
	Sub-Total	327.042	1.773	22	1,0%
Sul e Ilhas	Madeira	31.112	1.430	26	2,9%
	Açores				
	Portalegre	92.690	333	12	5,9%
	Évora	290.176	2.221	26	14,7%
	Setúbal	271.623	6.717	99	12,7%
	Beja	11.794	75	4	1,1%
	Faro	24.521	635	5	1,0%
	Sub-Total	721.917	11.411	172	5,7%

Nota: O somatório dos custos líquidos estimados das áreas não rentáveis antes de benefícios indiretos compreende o serviço telefónico em local fixo e o serviço de postos públicos prestados no âmbito do serviço universal. Nota-se que de acordo com a deliberação do ICP-ANACOM de 09.06.2011 relativa à metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do serviço universal na componente de acesso do serviço telefónico em local fixo são contabilizados os custos associados aos postos públicos em áreas não rentáveis, razão pela qual não se pode apresentar esta informação desagregada.

Tabela 3 - Serviço Telefónico em local Fixo nas áreas rentáveis (não incluindo reformados/pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento no valor da mensalidade do serviço telefónico em local fixo)

Zonas	Distritos	Somatório dos custos líquidos estimados das áreas rentáveis antes de benefícios indiretos (euros)		Nº de acessos não rentáveis residenciais e empresariais do SU (PSTN/ISDN)	
		Ano 2009	Ano 2010	Ano 2009	Ano 2010
Norte	Braga	914.525	1.046.668	12.824	10.998
	Porto	1.837.370	2.520.624	23.582	21.187
	Viana do Castelo	482.776	513.661	6.250	5.199
	Bragança	325.388	321.173	3.772	3.021
	Vila Real	328.902	394.598	4.158	3.574
	Aveiro	912.869	925.447	12.257	9.050
	Guarda	296.310	315.254	3.730	2.995
	Viseu	497.882	578.990	6.725	5.516
	Sub-Total	5.596.021	6.616.415	73.298	61.539
Centro	Castelo Branco	346.683	428.019	4.570	4.024
	Coimbra	547.260	578.861	7.178	5.364
	Leiria	620.101	714.481	8.080	6.753
	Lisboa	2.830.737	4.306.157	33.148	34.337
	Santarém	702.650	817.691	8.720	7.502
	Sub-Total	5.047.430	6.845.209	61.696	57.980
Sul e Ilhas	Madeira	409.915	447.020	6.711	5.097
	Açores	491.955	583.521	6.503	5.656
	Portalegre	207.595	229.371	2.455	2.201
	Évora	325.991	330.547	3.648	3.014
	Setúbal	1.026.073	1.296.053	12.853	11.475
	Beja	256.770	289.659	2.752	2.474
	Faro	798.410	966.186	11.014	9.721
	Sub-Total	3.516.709	4.142.357	45.936	39.639

Tabela 4 - Tráfego do Serviço Telefónico em local Fixo em todas as áreas (rentáveis e não rentáveis) – Ano 2009

Zonas	Distritos	Nº de chamadas realizadas nos acessos residenciais e empresariais do SU				Nº de minutos efetuados nos acessos residenciais e empresariais do SU			
		Fixo – Fixo Nacional	Fixo – Móvel Nacional	Internacional	Outros (nºs curtos, NG e dial up)	Fixo – Fixo Nacional	Fixo – Móvel Nacional	Internacional	Outros (nºs curtos, NG e dial up)
Norte	Braga	61.431.316	16.999.745	2.434.121	4.348.762	139.754.259	24.150.444	10.634.630	12.761.815
	Porto	152.143.525	34.231.528	4.692.034	11.868.252	421.417.574	57.599.029	21.097.409	39.187.878
	Viana do Castelo	18.777.074	5.555.289	1.427.610	1.263.586	45.454.714	8.095.171	6.020.384	3.897.664
	Bragança	9.548.687	3.020.810	701.194	730.170	27.307.830	5.046.561	3.350.278	2.064.521
	Vila Real	16.039.198	4.703.882	1.078.377	1.076.969	46.159.318	7.266.111	5.269.847	4.285.345
	Aveiro	49.941.811	13.999.899	2.314.217	4.035.140	123.069.084	22.157.907	10.956.236	12.841.594
	Guarda	12.438.694	3.670.590	828.408	967.937	38.158.363	6.257.373	4.169.219	3.542.593
	Viseu	24.252.993	7.391.274	1.328.738	2.089.528	69.054.745	11.802.838	6.783.923	6.518.433
	Sub-Total	344.573.298	89.573.017	14.804.699	26.380.344	910.375.888	142.375.434	68.281.926	85.099.843
Centro	Castelo Branco	16.573.749	4.024.539	727.076	1.346.236	53.418.370	6.623.793	3.786.771	3.711.418
	Coimbra	37.248.626	10.080.519	1.317.690	3.481.435	109.279.693	16.847.722	6.726.644	10.318.326
	Leiria	39.938.074	10.743.213	1.820.366	3.786.964	103.081.961	17.378.639	9.000.425	10.818.268
	Lisboa	293.574.447	64.781.528	10.159.505	24.532.185	963.700.825	124.316.840	54.863.984	87.370.199
	Santarém	37.282.305	10.703.486	1.322.064	4.042.551	111.547.055	17.639.673	6.575.402	10.733.857
	Sub-Total	424.617.201	100.333.285	15.346.701	37.189.371	1.341.027.904	182.806.667	80.953.224	122.952.068
Sul e Ilhas	Madeira	25.017.788	6.784.750	908.883	2.552.077	67.315.102	12.001.543	5.780.385	5.052.223
	Açores	39.237.695	8.748.778	1.128.668	2.742.277	115.963.972	13.495.600	8.592.106	6.247.525
	Portalegre	10.923.016	3.018.643	387.953	841.228	32.326.982	4.643.380	1.549.645	2.865.727
	Évora	18.009.147	5.448.459	384.044	1.370.484	52.978.225	8.393.554	1.796.467	4.137.812
	Setúbal	58.567.051	16.633.976	1.816.761	5.616.488	192.978.083	27.822.180	9.353.658	18.307.617
	Beja	13.764.630	4.295.639	428.604	1.317.345	38.667.404	6.744.878	2.263.617	4.035.923
	Faro	44.260.972	14.568.879	3.498.073	6.944.533	120.262.363	22.952.740	20.981.273	18.016.711
	Sub-Total	209.780.299	59.499.124	8.552.986	21.384.432	620.492.132	96.053.874	50.317.151	58.663.539

Tabela 5 - Tráfego do Serviço Telefónico em local Fixo em todas as áreas (rentáveis e não rentáveis) – Ano 2010

Zonas	Distritos	Nº de chamadas realizadas nos acessos residenciais e empresariais do SU				Nº de minutos efetuados nos acessos residenciais e empresariais do SU			
		Fixo – Fixo Nacional	Fixo – Móvel Nacional	Internacional	Outros (nºs curtos, NG e dial up)	Fixo – Fixo Nacional	Fixo – Móvel Nacional	Internacional	Outros (nºs curtos, NG e dial up)
Norte	Braga	58.360.048	14.893.503	2.286.428	4.300.228	129.658.516	19.742.609	8.865.612	10.946.959
	Porto	139.756.457	28.452.369	4.215.342	10.453.113	403.827.958	46.517.488	18.278.822	35.855.506
	Viana do Castelo	18.559.356	4.941.570	1.282.062	1.225.129	43.114.831	6.816.115	4.730.380	3.223.101
	Bragança	9.117.441	2.645.444	649.741	705.504	25.374.373	4.261.961	2.749.884	1.580.034
	Vila Real	15.079.626	4.062.629	970.244	1.069.842	42.610.375	5.977.534	4.169.211	2.717.824
	Aveiro	47.527.228	12.021.548	2.039.610	3.744.983	113.640.974	17.881.754	8.620.430	10.458.951
	Guarda	11.793.400	3.179.166	741.227	995.947	35.380.445	5.253.430	3.349.936	2.921.556
	Viseu	22.673.953	6.315.605	1.194.113	1.952.291	63.565.195	9.621.227	5.531.082	5.388.486
	Sub-Total	322.867.509	76.511.834	13.378.767	24.447.037	857.172.667	116.072.118	56.295.358	73.092.416
Centro	Castelo Branco	15.972.925	3.312.482	656.702	1.164.333	53.977.367	5.451.526	3.291.361	3.105.798
	Coimbra	35.104.730	8.310.602	1.158.434	3.092.198	102.775.731	13.113.971	5.352.166	7.604.739
	Leiria	37.910.627	9.277.283	1.663.094	3.441.368	96.340.089	14.310.848	7.276.297	8.604.188
	Lisboa	260.941.143	50.816.937	8.601.746	21.182.774	893.199.461	96.368.196	45.767.905	77.130.219
	Santarém	35.560.375	9.297.918	1.170.448	3.320.986	102.135.968	14.340.214	5.198.883	8.035.183
	Sub-Total	385.489.800	81.015.222	13.250.424	32.201.659	1.248.428.616	143.584.754	66.886.611	104.480.127
Sul e Ilhas	Madeira	23.654.652	5.823.428	850.658	2.407.717	61.713.248	9.747.262	4.796.288	4.187.409
	Açores	37.762.456	7.384.845	1.060.727	2.441.760	99.263.350	10.282.112	6.473.746	5.260.401
	Portalegre	10.837.518	2.617.827	341.605	822.132	29.795.521	3.704.485	1.156.623	2.272.336
	Évora	17.197.263	4.604.487	346.423	1.648.966	46.810.842	6.631.730	1.341.507	3.608.257
	Setúbal	54.395.833	13.592.257	1.540.154	4.968.785	177.160.121	21.989.143	7.200.059	14.847.560
	Beja	13.372.239	3.711.186	406.614	1.283.988	34.254.624	5.355.379	1.810.530	2.595.967
	Faro	43.472.282	12.251.753	3.099.357	6.696.486	109.812.602	18.287.854	16.804.083	15.461.852
	Sub-Total	200.692.243	49.985.783	7.645.538	20.269.834	558.810.308	75.997.965	39.582.837	48.233.783

Tabela 6 - Acessos residenciais e empresariais do Serviço Telefónico em local Fixo em todas as áreas (rentáveis e não rentáveis)

Zonas	Distritos	Nº de acessos residenciais e empresariais do SU		Nº de reformados/ pensionistas beneficiários do desc. 50% (excluindo os da ORLA)		Nº de reformados/ pensionistas beneficiários do desc. 50% atribuído por via da ORLA	
		Ano 2009	Ano 2010	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2009	Ano 2010
Norte	Braga	134.241	123.165	14.297	13.144	327	215
	Porto	275.060	249.285	23.374	21.099	535	345
	Viana do Castelo	51.850	48.856	7.616	6.988	174	114
	Bragança	32.886	31.154	5.632	5.245	129	86
	Vila Real	48.376	45.039	11.075	9.936	254	163
	Aveiro	117.792	109.322	10.541	9.679	241	158
	Guarda	40.110	37.972	6.884	6.559	158	107
	Viseu	75.123	70.044	12.592	11.497	288	188
	Sub-Total	775.439	714.835	92.012	84.147	2.107	1.376
Centro	Castelo Branco	44.606	43.041	6.412	6.177	147	101
	Coimbra	93.191	84.944	8.393	7.577	192	124
	Leiria	99.928	91.828	8.396	7.768	192	127
	Lisboa	464.556	403.313	25.873	23.175	592	379
	Santarém	97.499	89.592	7.932	7.330	182	120
	Sub-Total	799.780	712.718	57.007	52.027	1.305	851
Sul e Ilhas	Madeira	49.021	43.056	7.518	6.695	172	110
	Açores	58.649	51.171	6.301	5.327	144	87
	Portalegre	26.241	22.638	2.191	2.003	50	33
	Évora	35.975	32.094	2.391	2.183	55	36
	Setúbal	125.582	110.836	8.422	7.607	193	124
	Beja	31.481	28.062	2.987	2.772	68	45
	Faro	118.830	107.281	6.322	5.708	145	93
	Sub-Total	445.778	395.137	36.133	32.294	827	528

Tabela 7 - Número de reformados/ pensionistas beneficiários do desconto de 50% (excluindo os beneficiários da ORLA) em todas as áreas (rentáveis e não rentáveis) – Ano 2011

Zonas	Distritos	Nº de reformados/ pensionistas beneficiários do desc. 50% (excluindo os da ORLA)
		Ano 2011
Norte	Braga	11.612
	Porto	16.927
	Viana do Castelo	6.170
	Bragança	4.510
	Vila Real	8.405
	Aveiro	8.118
	Guarda	5.784
	Viseu	9.959
	Sub-Total	71.485
Centro	Castelo Branco	5.620
	Coimbra	6.320
	Leiria	6.613
	Lisboa	17.188
	Santarém	6.224
	Sub-Total	41.965
Sul e Ilhas	Madeira	5.148
	Açores	4.381
	Portalegre	1.671
	Évora	1.749
	Setúbal	5.518
	Beja	2.355
	Faro	4.853
	Sub-Total	25.675

Nota: Em termos médios o número de reformados/pensionistas beneficiários do desconto de 50 por cento atribuído por via da ORLA representaram, no ano de 2011, cerca de 1,4 por cento do total de beneficiários do desconto de 50 por cento.

Tabela 8 - Acessos com funcionalidades para necessidades especiais

Subsídios PTC	Nº de acessos (a nível nacional)	
	Ano 2009	Ano 2010
PT 118 Braille (cartão virtual para acesso ao serviço 118, para pessoas cegas)	721	715
Fatura Braille (fatura impressa em braille para cegos)	139	126
Linha Destino Fixo (utilizado por pessoas idosas ou com dificuldades motoras)	179	147

Equipamentos disponibilizados	Nº de acessos (a nível nacional)	
	Ano 2009	Ano 2010
PT Decibel (telefone para pessoas com baixa audição)	19	15
PT Avisador Luminoso (avisador luminoso de sinalização de chamada, para baixa audição)	3	1
PT Amplificador Portátil (dispositivo portátil para pessoas com baixa audição)	105	74

Tabela 9 – Parâmetros de qualidade do Serviço Telefónico em local Fixo do Serviço Universal

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2009	Ano 2010	Ano 2011
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial				
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)				
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	18	13	12
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	36	29	29
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	89%	94%	99%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.d.	26%	22%	25%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso				
Número total de avarias participadas por acesso	0,10 n.d.	0,16 320 229	0,19 339 722	0,16 246 954
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)				
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local				
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	76	77	76
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	144	184	167
(b) Tempos de reparação de outras avarias				
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	62	71	81
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	114	163	172
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	66%	66%	66%
PQS5. Chamadas não concretizadas				
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5				
– chamadas nacionais	n.d.	1 494 090 504	1 368 064 847	1 290 129 607
– chamadas internacionais	n.d.			
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.d.	0,07%	0,08%	0,06%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.d.			
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas				
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:				
– chamadas nacionais	n.d.			
– chamadas internacionais	n.d.			
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)				
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.d.			
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.d.			
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)				
(c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.d.			
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.d.			
PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas				
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,03%	0,04%	0,02%