

Data de publicação – 26.4.2006

## Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - Fevereiro de 2006

### Principais resultados

#### Serviço Telefónico Fixo (STF)

1. De acordo com o inquérito ao consumo das comunicações electrónicas, em Fevereiro de 2006, cerca de 60 por cento dos lares dispunham de **telefone fixo** em Portugal.

De referir que 5,7 por cento dos não assinantes manifestaram intenção de vir a ter telefone de rede fixa num prazo inferior a um ano.

2. Aqueles que **não dispõem de telefone fixo** apresentam as seguintes justificações para este facto: '*utiliza o telemóvel*', em 61,2 por cento dos casos, e '*prefere não pagar assinatura*', em 16,5 por cento.

#### Quadro 1 - Posse de equipamentos de comunicações electrónicas

Posse de rede fixa	60,0%
--------------------	-------

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

#### Quadro 2 - Motivos para não possuir telefone de rede fixa

Outras	7,3%
Demasiado dispendioso	4,2%
Não precisa ou não tem necessidade de comunicar	4,5%
É mais barato fazer as chamadas por outros meios	5,0%
Prefere não pagar assinatura	16,5%
Utiliza o telemóvel	61,2%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

A principal **vantagem do serviço móvel em relação ao serviço fixo** é a **mobilidade**, que recolhe 76,4 por cento de respostas. A **ausência de assinatura** surge em segundo lugar com 11,9 por cento.

**Quadro 3 - Vantagens do móvel em relação ao fixo**

Mobilidade	76,4%
Ausência de assinatura	11,9%
Preços	7,2%
Qualidade da comunicação	1,5%
Serviço de apoio ao cliente	0,3%
Não encontra vantagens	0,1%
Outras	2,3%
NSNR	0,4%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

3. Quase 1 em cada 5 dos agregados com telefone de rede fixa utilizam mais de um operador. Destes, 31 por cento utilizam a **selecção chamada a chamada** e 49,2 por cento utilizam a **pré-selecção de operador**. (Regista-se uma elevada percentagem de 'Não Sabe/Não Responde'.)

**Quadro 4 - Selecção de operador e chamada a chamada.**

	Selecção chamada a chamada.	Pré-selecção de operador
Utiliza mais de um operador de rede fixa:		19,1%
Utiliza	31,0%	49,2%
Já utilizou mas deixou de utilizar	23,2%	12,1%
Tinha conhecimento mas nunca utilizou	15,8%	12,0%
Não tinha conhecimento	7,8%	8,2%
NS/NR	22,2%	18,5%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

Cerca de 83 por cento dos inquiridos é **cliente da PT**. O segundo operador com maior número de clientes é a **Tele 2** (14,8 por cento), seguindo da **Cabovisão** (11,5 por cento).

**Quadro 5 - Quotas dos operadores de rede fixa**

	Operadores de rede fixa de que é cliente	Para fazer chamadas
PT	83,4%	68,7%
Tele2	14,8%	14,8%
Cabovisão	11,5%	11,5%
Optimus Home	2,6%	2,6%
Novis	2,4%	2,4%
Clix	2,0%	2,0%
ONI	1,9%	1,9%
Outras	0,5%	0,4%
NS/NR	0,1%	0,1%
Total	119,1%	104,4%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

Quanto aos mecanismos regulamentares facilitadores da mudança de operador, 62,4 por cento dos inquiridos conhecem a **portabilidade do número fixo**.

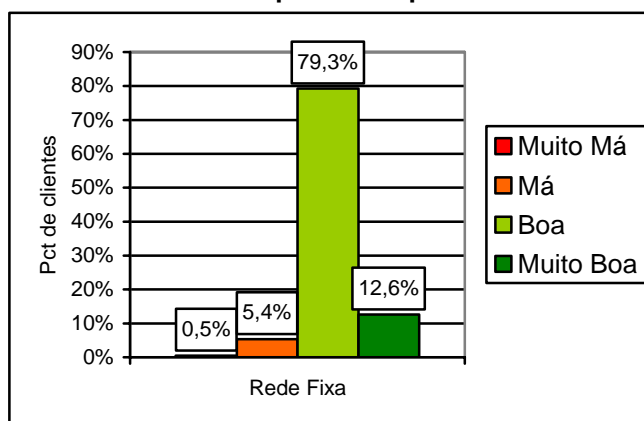
#### Quadro 6 - Portabilidade do número

Conhecimento da portabilidade do fixo	62,4%
---------------------------------------	-------

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

4. Os utilizadores do serviço consideram, maioritariamente, que a qualidade dos serviços é boa.

#### Gráfico 1 - Qualidade percebida pelos consumidores



Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

#### Serviço Telefónico Móvel (STM)

5. Em Fevereiro de 2006, 84,5 por cento dos inquiridos dispunham de **telemóvel**.

#### Quadro 7 - Posse de equipamentos de comunicações electrónicas

Posse de telemóvel	84,5%
--------------------	-------

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

Entre aqueles que são clientes do serviço telefónico móvel, 86 por cento dispõem de **um cartão activo**, 11,6 por cento têm dois cartões, e 2,4 por cento possuem mais de dois cartões.

#### Quadro 8 - Cartões do telemóvel

Número de cartões	
1 cartão	86,0%
2 cartões	11,6%
Mais de 2 cartões	2,4%

Tipo de contrato	
Livre	45,3%
Pré-pago	42,8%
Assinatura	9,1%

Os **contratos livres** e os **pré-pagos** são preferidos por 45,3 e 42,8 por cento dos clientes, respectivamente.

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

Mais de 20 por cento dos clientes do serviço telefónico móvel adquiriram o seu **telemóvel há menos de 6 meses**. Cerca de 17 por cento adquiriram o seu telemóvel há mais de 6 e menos de 12 meses.

Quando os utilizadores do serviço adquirem um novo telemóvel, estes vêm equipados com cartões em 85 por cento casos. No entanto, cerca de metade dos utilizadores (49,2 por cento) continuam a utilizar apenas o cartão de que já dispunham.

**Quadro 9 - Tempo de posse de telemóvel e tipo de contrato**

Menos de 6 meses	20,3%
6 a 12 meses	17,0%
1 a 2 anos	22,2%
Mais de 2 anos	40,4%
O telemóvel novo tinha cartão:	85,3%
Utiliza o cartão que já tinha	49,2%
Utiliza o novo cartão	47,1%
Utiliza ambos	3,2%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

6. Entre os inquiridos que são clientes do STM, 16 por cento afirmam possuir um **telemóvel 3G**.

Destes, 63,4 por cento utilizavam-no para enviar MMS, 26,6 por cento para realizar videochamadas e 8,8 por cento para aceder à Internet através do PC.

**Quadro 10 - Posse de telemóvel 3 G e serviços utilizados**

Possui telemóvel 3G	16,0%
Serviços utilizados:	
MMS	63,9%
Download de toques e imagens	35,3%
Videochamadas	26,6%
E-mail, Messenger ou chat	14,1%
Download de jogos e jogos <i>on line</i>	11,7%
Álbuns MMS	11,5%
Serviços de vídeo	9,7%
Acesso à Internet através do PC	8,8%
Outro tipo de acesso à Internet através do telemóvel	6,0%
Nenhum destes	22,7%
NSNR	0,5%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

7. Entre os clientes do serviço móvel terrestre, 19,3 por cento já mudaram de operador. As duas motivações da mudança de operador são o facto da **maioria das pessoas com quem contacta** serem clientes desse operador (34,6 por cento), e a **insatisfação com os preços** (.33,3 por cento).

Mais de 66 por cento dos clientes que **nunca mudaram de operador** referem estar satisfeitos com o mesmo. 31,2 por cento apontam o facto das **pessoas com quem contactam** serem clientes desse operador.

No que diz respeito aos operadores de que são clientes, 51 por cento dos inquiridos referem ser da **TMN**.

8. Entre os clientes do STM, 59,4 por cento conhecem a **portabilidade do número móvel**.

#### **Quadro 11 - Mudança de operador de rede móvel**

<b>Já mudou de operador de rede móvel:</b>	<b>19,3%</b>
A maioria das pessoas com quem contacta era cliente desse operador	34,6%
Insatisfação com os preços	33,3%
Insatisfação com a qualidade de serviço	13,7%
Oferta de telemóvel de outra rede	8,6%
Outros	20,6%
<b>Nunca mudou de operador de rede móvel:</b>	<b>80,7%</b>
Está satisfeito com o actual	66,2%
A maioria das pessoas com quem contacta é cliente deste operador	31,2%
É o que oferece os melhores preços	6,6%
O processo de mudança seria complicado/ inércia	3,2%
Decisão de outra pessoa	2,8%
Maior/ melhor cobertura	0,8%
Manter o mesmo número de telemóvel	0,4%
Outras	4,0%
NSNR	2,3%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

#### **Quadro 12 - Quotas dos operadores de rede móvel**

	Clientes
TMN	52,3%
Vodafone	39,6%
Optimus	19,4%
NS/NR	0,3%
Total	111,6%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

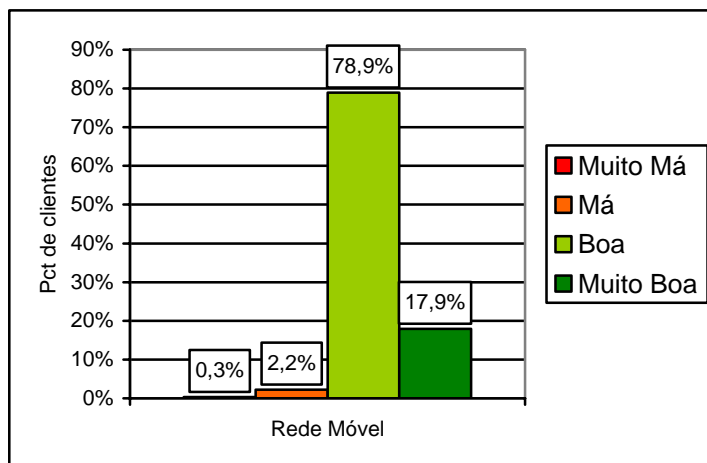
#### **Quadro 13 - Portabilidade do número**

Conhecimento da portabilidade do móvel	59,4%
Utilizam a portabilidade do nºmóvel	2,2%

Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

9. Os utilizadores do serviço consideram, maioritariamente, que a qualidade deste serviço é boa

Gráfico 2 - Qualidade percebida pelos consumidores



Fonte: Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas Fev-2006

## **Metodologia**

O Universo definido para este estudo foi o dos indivíduos de ambos os sexos, com 15 e mais anos, residentes em Portugal Continental e regiões autónomas da Madeira e Açores. A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 2,5% para os principais resultados (assumindo um grau de significância de 95%). A amostra foi estratificada por sexo, idade e região, com base no último Recenseamento Geral da População: Censos 2001. Realizaram-se 2020 entrevistas. A recolha da informação foi efectuada através de entrevistas pessoais e directas. O trabalho de campo decorreu entre os dias 17 de Janeiro e 22 de Fevereiro e foi realizado pela Marktest.