



Parte II

# A Situação das Comunicações em Portugal

## Enquadramento Macroeconómico

### A economia portuguesa em 2004<sup>1</sup>

A actividade económica portuguesa registou uma recuperação em 2004, tendo-se observado um novo aumento do endividamento das famílias<sup>2</sup>, num contexto de taxas de juro a níveis muito baixos, e um agravamento assinalável das contas externas. As necessidades de financiamento do sector público mantiveram-se ligeiramente abaixo de 3 por cento do produto interno bruto (PIB).

O PIB português registou um crescimento, em termos reais, de 1,1 por cento em 2004, depois de uma redução de 1,1 por cento em 2003. Em termos intra-anuais, verificou-se uma fase de clara recuperação até meados do ano e posteriormente um período de forte desaceleração, atribuído a um enfraquecimento do investimento e, principalmente, das exportações. Esta evolução é semelhante à verificada no conjunto da área do euro, estando em parte relacionada com a evolução do preço do petróleo e da taxa de câmbio.

A variação do PIB foi, pelo terceiro ano consecutivo, inferior à verificada no conjunto da área do euro, que em 2004 atingiu 1,8 por cento, e bastante inferior à da economia mundial, que se terá situado em 5,1 por cento em 2004 (registando a taxa de crescimento da economia mundial mais elevada dos últimos 25 anos).

A recuperação da economia portuguesa foi liderada pela procura interna que apresentou um crescimento de 2,1 por cento (enquanto em 2003 tinha registado uma redução, em termos reais), verificando-se também uma descida da taxa de poupança dos particulares e das empresas (no caso dos particulares, esta taxa terá diminuído 1,5 pontos percentuais (p.p.). O consumo privado registou um crescimento de cerca de 2,5 por cento em termos reais, recuperando face à ligeira redução registada em 2003, enquanto a Formação Bruta de Capital Fixo (FBCF) apresentou um crescimento de 1,3 por cento, após as perdas registadas em 2002 e 2003. As exportações apresentaram um crescimento de 5,2 por cento, acelerando 0,7 p.p. face ao ano anterior<sup>3</sup>, enquanto as importações cresceram 7,4 por cento, após uma ligeira queda em 2003. O resultado foi um contributo líquido mais negativo do sector externo para o crescimento do PIB e uma acentuada deterioração do défice conjunto das balanças correntes e de capital (que aumentou de 3,3 por cento do PIB em 2003 para cerca de 5,9 por cento em 2004), afectado também por uma perda de termos de troca decorrente do aumento do preço do petróleo.

(1) De acordo com as estimativas do Banco de Portugal – Boletim Económico/ Primavera 2005.

(2) O rácio de endividamento dos particulares em percentagem do rendimento disponível deverá atingir cerca de 117 por cento no final de 2004, 7 p.p. acima do valor registado no final de 2003.

(3) Não obstante a forte recuperação das exportações de serviços, as exportações de mercadorias desaceleraram de forma acentuada, apresentando significativas perdas de quota de mercado.

Em 2004, verificou-se uma estabilização do emprego (que registou um aumento de 0,1 por cento), após uma diminuição de 0,4 por cento em 2003. A taxa média de desemprego aumentou para 6,7 por cento, traduzindo um aumento de 0,4 p.p. face ao valor médio observado em 2003.

A inflação média anual, medida com base no Índice de Preços no Consumidor (IPC), reduziu-se de 3,3 por cento em 2003 para 2,4 por cento em 2004. Em termos de evolução anual, a inflação manteve-se relativamente estável em torno dos valores registados no final de 2003. A descida da taxa de inflação média em Portugal traduziu-se numa redução equivalente do diferencial face ao conjunto dos países da área do euro (o diferencial de inflação reduziu-se de 1,2 para 0,4 p.p.), dado que na área do euro o crescimento dos preços se manteve estável em relação a 2003.

Em 2004, o défice público situou-se em 2,9 por cento do PIB, valor igual ao registado em 2003. Apesar do forte crescimento das receitas fiscais, as subidas na despesa pública travaram os progressos em termos de consolidação orçamental. O objectivo de manter o défice abaixo do valor de referência levou à transferência para o sector público das responsabilidades relacionadas com pensões de 4 empresas públicas (Caixa Geral de Depósitos, Navegação Aérea de Portugal, Aeroportos de Portugal e Imprensa Nacional Casa da Moeda), com um efeito no saldo das administrações públicas equivalente a 2,3 por cento do PIB. Sem esta operação extraordinária, à semelhança do sucedido em 2002 e 2003, o défice público de 2004 teria excedido o valor de referência de 3 por cento do PIB, situando-se em 5,2 por cento do PIB.

As taxas de juro mantiveram-se em níveis muito baixos em 2004. As taxas de câmbio reflectiram o fortalecimento do euro ao longo de 2004, quer em termos efectivos, quer em relação ao dólar.

Apresenta-se de seguida um quadro resumo da evolução dos indicadores de actividade económica de Portugal e respectiva comparação, para o ano de 2004, com os valores médios estimados para a área do euro, os quais reflectem na íntegra as previsões da Comissão Europeia.

#### Quadro 27 Indicadores de actividade económica – Portugal e a área do euro

Variação média anual - %	Portugal				Área do euro
	2001	2002	2003	2004	Média 2004
PIB a preços constantes	1,7	0,4	-1,1	1,1	2,0
Consumo privado	1,2	1,0	-0,1	2,5	1,3
Consumo público	3,9	1,7	0,3	0,8	1,7
Formação Bruta de Capital Fixo	0,8	-5,1	-9,9	1,3	2,1
Exportações (Bens e Serviços)	0,6	2,4	4,5	5,2	6,0
Procura interna	1,6	-0,5	-2,5	2,1	3,1
Importações (Bens e Serviços)	0,7	-0,5	-0,4	7,4	6,2
Criação de emprego	1,7	0,4	-0,4	0,1	0,6
Taxa de desemprego (*)	4,0	5,0	6,3	6,7	8,8
Índice harmonizado de preços no consumidor	4,4	3,7	3,3	2,5	2,1
Saldo do OGE, em percentagem do PIB	-4,4	-2,7	-2,9	-2,9	-2,7

(\*) Expressa em percentagem da população activa civil.

Fonte: Boletim Económico, banco de Portugal, Primavera 2005-06-17; Comissão Europeia, "Previsão Económica", Primavera de 2005

## As Comunicações e a Economia Nacional

No quadro seguinte apresentam-se, para o período de 2000 a 2004, as taxas de crescimento real do PIB e as taxas de crescimento dos proveitos operacionais do total do sector das comunicações (serviços de comunicações electrónicas e serviços postais), dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais<sup>4</sup>.

**Quadro 28** Crescimento do PIB vs. Crescimento do sector das comunicações

Taxa de crescimento	2000	2001	2002	2003	2004(*)
PIB	3,4	1,7	0,4	-1,1	1,1
Proveitos Sector das Comunicações	22,5	19,6	0,8	2,2	4,5
Proveitos Comunicações Electrónicas	22,2	21,1	0,2	1,7	4,8
Proveitos Serviços Postais	25,4	7,2	5,8	6,5	1,9

(\*) No cálculo das taxas de crescimento dos proveitos do sector das comunicações foram utilizadas estimativas para os proveitos de 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM, BP – Boletim económico Primavera de 2005.

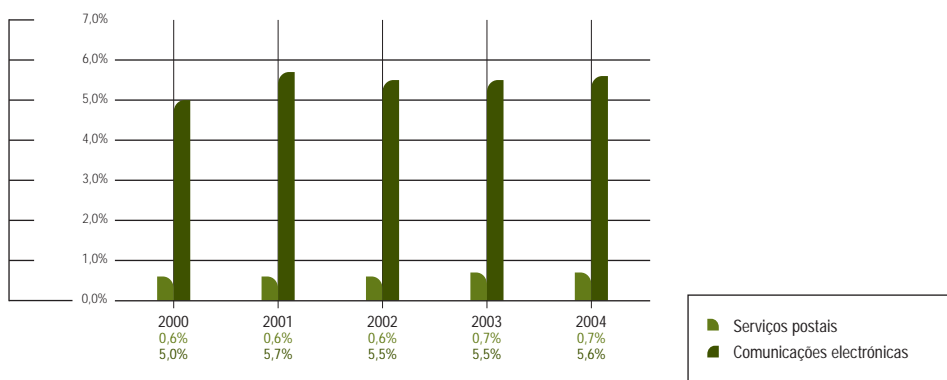
As taxas registadas para o sector das comunicações mantiveram-se positivas e em níveis elevados até 2000, ano em que se deu a liberalização do serviço fixo de telefone e se atingiu um pico nos mercados de serviços móveis. Em 2001, o sector das comunicações cresceu a uma taxa média de 19,6 por cento, ligeiramente inferior à de 2000. Em 2002, o crescimento do sector, embora positivo, sofre um forte abrandamento, acompanhando a tendência de arrefecimento da economia. Em 2003, apesar de se tratar de um ano de recessão económica, a taxa de crescimento dos proveitos do sector das comunicações regista valores positivos e superiores aos do ano anterior. Em 2004, estima-se que o sector tenha crescido a uma taxa superior, em cerca de 2,3 p.p., à de 2003, continuando um ciclo de recuperação.

(4) O pico de crescimento registado no ano 2000 é devido a uma alteração na base de cálculo, na qual, além dos CTT – Correios de Portugal, passaram a ser também incluídas as entidades autorizadas e ou licenciadas para a prestação de serviços postais em concorrência que, embora em actividade em Portugal desde 1997, não eram contabilizadas para efeitos das estatísticas do sector.

Até 2001 os proveitos das comunicações electrónicas registaram taxas de crescimento muito elevadas e bastante superiores às dos proveitos dos serviços postais. Em 2002 e 2003, para além duma redução significativa de ambas as taxas, verifica-se que as taxas de crescimento dos proveitos dos serviços postais foram superiores às dos proveitos de comunicações electrónicas. Estima-se que, em 2004, o crescimento dos proveitos das comunicações electrónicas tenha registado um aumento face ao ano anterior e tenha crescido a uma taxa superior à dos proveitos dos serviços postais, que terá registado um abrandamento significativo.

A evolução da contribuição do sector das comunicações para o PIB está representada no gráfico seguinte, onde se constata que o peso dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais se manteve relativamente constante no período de 2000 a 2003, situação que se prevê tenha permanecido sem alterações significativas em 2004, de acordo com as estimativas obtidas para os proveitos dos dois mercados.

**Gráfico 12** Peso do sector das comunicações no PIB



Fonte: ICP-ANACOM, INE.  
Contas Nacionais Anuais Preliminares de 2004.

No quadro seguinte e no correspondente gráfico apresenta-se a evolução dos proveitos operacionais do sector das comunicações entre 2000 e 2003. Os montantes apresentados incluem, além dos proveitos provenientes da prestação de serviços de comunicações electrónicas e de serviços postais, as parcelas provenientes de vendas de equipamentos, proveitos suplementares e outros ganhos operacionais. Relativamente a 2004, os valores apresentados tratam-se de estimativas do ICP-ANACOM, uma vez que à data da elaboração deste relatório não se encontravam disponíveis os dados relevantes referentes a todos operadores.

### Quadro 29 Proveitos operacionais

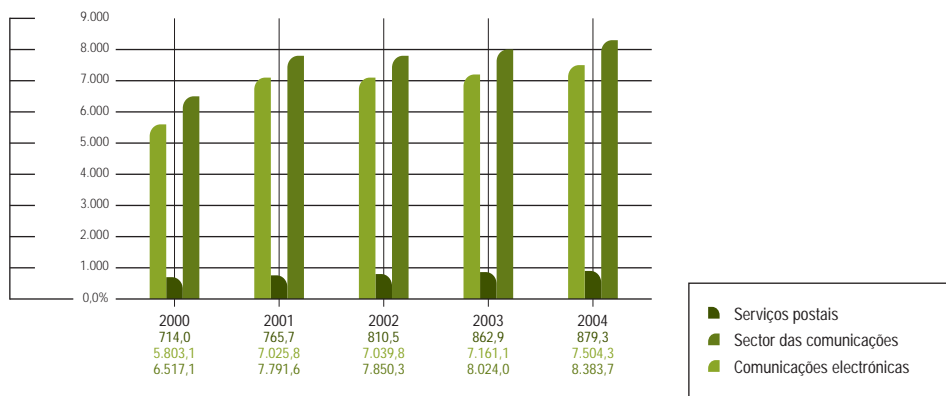
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	714,0	765,7	810,5	862,9	879,3	1,9
Comunicações Electrónicas	5.803,1	7.025,8	7.039,8	7.161,1	7.504,3	4,8
<b>Total</b>	<b>6.517,1</b>	<b>7.791,6</b>	<b>7.850,3</b>	<b>8.024,0</b>	<b>8.383,7</b>	<b>4,5</b>

(\*) Valores estimados.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Gráfico 13 Proveitos operacionais do sector das comunicações



Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM

Pode-se constatar, como já foi referido, que o sector das comunicações manteve um ritmo de crescimento positivo, apesar de se ter verificado, em 2002 e 2003, um abrandamento no crescimento dos proveitos operacionais, que foi mais acentuado nas comunicações electrónicas que nos serviços postais.

A conjugação deste indicador com o indicador relativo ao emprego, que é apresentado a seguir, aponta para a existência de ganhos de produtividade no sector.

A evolução do emprego no sector das comunicações no período de 2000-2004 pode ser observada no quadro e gráficos seguintes.

**Quadro 30** Emprego no sector das comunicações

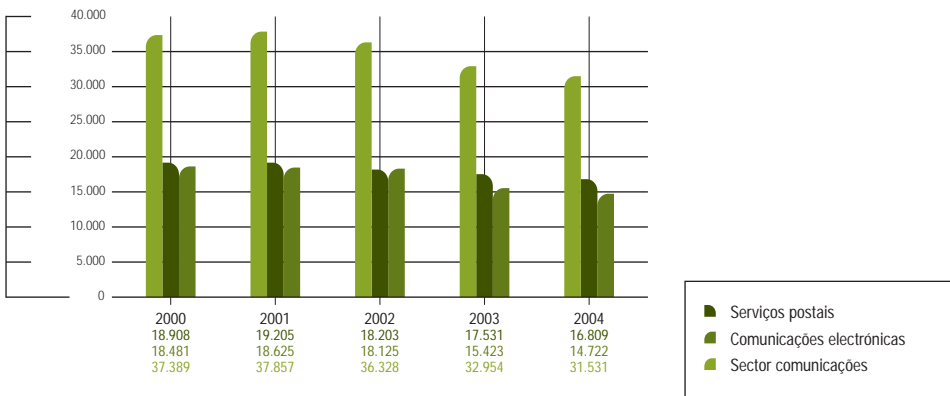
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	18.908	19.205	18.203	17.531	16.809	-4,1
Comunicações Electrónicas	18.481	18.652	18.125	15.423	14.722	-4,5
<b>Total</b>	<b>37.389</b>	<b>37.857</b>	<b>36.328</b>	<b>32.954</b>	<b>31.531</b>	<b>-4,3</b>

(\*) Valores estimados para as comunicações electrónicas.

Unidade: n.º de pessoas.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 14** Emprego no sector das comunicações



Unidade: n.º de pessoas.

Fonte: ICP-ANACOM

O nível de emprego agregado no sector das comunicações, após um ligeiro crescimento entre 2000 e 2001 (cerca de 1 por cento), decresceu 4 por cento em 2002 e 9,3 por cento em 2003, devendo-se o decréscimo registado em 2003, sobretudo, aos serviços de comunicações electrónicas. Em 2004, estima-se<sup>5</sup> que o emprego total do sector tenha registado um decréscimo de 4,3 por cento. Esta variação negativa, inferior à verificada no ano anterior, reflecte reduções do emprego nos serviços postais (decreceu 4,1 por cento em 2004, depois de um decréscimo de 3,7 por cento em 2003) e nos serviços de comunicações electrónicas (terá decrescido 4,5 por cento em 2004, após um decréscimo de 14,9 por cento em 2003).

A evolução do peso do sector das comunicações no emprego nacional, apresentada no gráfico seguinte, permite concluir que tal indicador tem vindo a decrescer muito gradualmente, passando de 0,76 por cento em 2000 para 0,64 por cento em 2003, verificando-se neste último ano um decréscimo de 0,07 p.p. face a 2002. Em 2004, de acordo com a informação disponível, o peso do emprego do sector das comunicações registou um ligeiro decréscimo de 0,02 p.p. face a 2003.

**Gráfico 15** Peso do sector das comunicações no emprego nacional



Fonte: ICP-ANACOM, INE.

(5) O número total de trabalhadores do sector das comunicações que se apresenta para 2004 foi obtido com base no n.º de trabalhadores dos serviços postais, já disponível nesta data, e numa estimativa do ICP-ANACOM para o n.º de trabalhadores afectos aos serviços de comunicações electrónicas, dado ainda não estarem disponíveis todos os dados relevantes para a sua determinação.



Quanto ao montante total de investimentos efectuados no sector, que se encontra expresso no quadro e gráfico seguintes, observa-se que este agregado, que até ao ano de 2000 tinha registado uma fase de crescimento sustentado, apresenta, em geral, uma evolução pouco favorável no período de 2001 a 2003. As taxas de variação negativa registadas devem-se sobretudo ao decréscimo de investimento nos serviços de comunicações electrónicas (particularmente acentuado em 2003), que poderá ser explicado pela evolução desfavorável da conjuntura económica, que levou as empresas a tomarem medidas de redução de custos e investimentos. No período referido, com excepção de 2002, nos serviços postais registaram-se taxas de variação positiva do investimento. Em 2004, de acordo com as estimativas obtidas, prevê-se que se tenha observado um crescimento significativo do investimento total no sector, em resultado da retoma do investimento nos serviços de comunicações electrónicas, cuja evolução positiva terá superado a variação negativa do investimento nos serviços postais.

**Quadro 31** Investimentos no sector

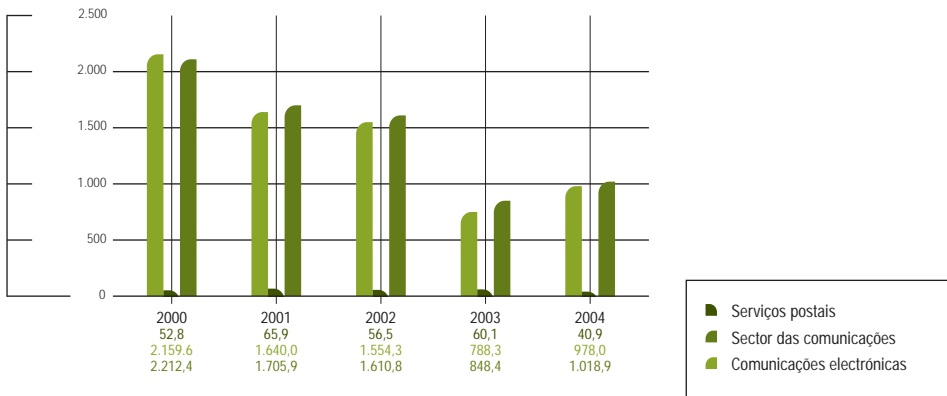
	2000	2001	2002	2003	2004(*)	Var 04/03 %
Serviços Postais	52,8	65,9	56,5	60,1	40,9	-32,0
Comunicações Electrónicas	2.159,6	1.640,0	1.554,3	788,3	978,0	24,1
<b>Total</b>	<b>2.212,4</b>	<b>1.705,9</b>	<b>1.610,8</b>	<b>848,4</b>	<b>1.018,9</b>	<b>20,1</b>

(\*) Valores estimados.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 16** Investimento no sector das comunicações

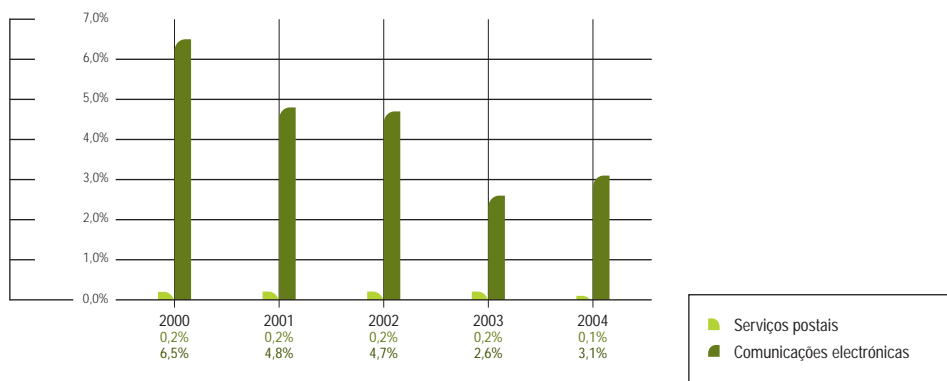


Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM

Como se pode constatar no gráfico seguinte, o peso total do sector das comunicações na formação bruta do capital fixo (FBCF) desceu quase 4 p.p. entre 2000 e 2003, de 6,7 por cento para 2,8 por cento. A contribuição dos dois subsectores foi muito desigual no período em análise. Enquanto o peso dos serviços postais se manteve, praticamente sem alterações, num valor muito baixo, representando cerca de 0,2 por cento da FBCF, o peso das comunicações electrónicas, embora tenha permanecido bastante superior ao dos serviços postais, baixou significativamente em 2003. Em 2004 estima-se que, face ao ano anterior, se tenha registado um ligeiro aumento da contribuição total do sector para a FBCF, decorrente de um acréscimo na contribuição das comunicações electrónicas.

**Gráfico 17** Peso do sector das comunicações na FBCF



Fonte: ICP-ANACON, INE, Contas Nacionais Anuais Preliminares de 2004.

Para finalizar, apresentam-se dois quadros-resumo da evolução dos principais indicadores dos subsectores de serviços de comunicações electrónicas e serviços postais em Portugal, entre 2000 e 2004. Os valores para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM, já que, na altura de fecho deste relatório, não estavam disponíveis todos os elementos necessários.

### Quadro 32 Indicadores de natureza económico-financeira – Comunicações electrónicas

	2000	2001	2002	2003	2004
Proveitos Totais	5.996,0	7.306,6	7.320,3	7.468,6	7.683,3
Proveitos Operacionais	5.803,1	7.025,8	7.039,8	7.161,1	7.504,3
Receitas	5.503,4	6.713,9	6.838,9	6.980,5	7.164,4
Custos Totais	5.813,9	6.933,6	6.867,1	7.220,1	6.975,5
Custos Operacionais	5.023,8	6.144,6	6.116,6	6.054,8	6.068,5
Total do Activo	8.894,6	10.992,7	11.866,3	11.596,6	11.503,9
Total do Activo Fixo	5.972,2	6.599,4	8.596,6	8.185,9	8.010,9
Total do Activo Circulante	2.922,0	4.393,3	3.269,7	3.410,7	3.480,7
Total do Capital Próprio	2.697,1	4.003,4	3.824,3	3.512,3	4.013,3
Passivo de Médio e Longo Prazo	2.899,8	3.082,3	2.364,0	4.377,0	4.116,8
Passivo de Curto Prazo	3.290,5	3.886,7	5.670,0	3.692,1	3.363,2
Investimento	2.159,6	1.640,0	1.554,3	788,3	978,0

Nota: os valores apresentados para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Quadro 33 Indicadores de natureza económico-financeira – Serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004
Proveitos Totais	734,2	790,1	833,6	914,3	916,8
Proveitos Operacionais	714,0	765,7	810,5	862,9	879,3
Receitas	678,6	732,3	760,1	802,9	808,7
Custos Totais	712,1	778,2	852,0	838,0	810,0
Custos Operacionais	698,4	764,0	852,3	754,7	771,1
Total do Activo	2.360,1	2.349,3	2.801,4	1.383,3	1.351,4
Total do Activo Fixo	564,6	501,6	411,6	399,3	374,8
Total do Activo Circulante	1.795,5	1.847,7	2.389,8	984,0	976,6
Total do Capital Próprio	452,7	462,1	348,3	96,9	188,6
Passivo de Médio e Longo Prazo	10,5	10,1	27,6	33,8	29,6
Passivo de Curto Prazo	1.897,0	1.877,1	2.425,3	1.255,0	1.131,7
Investimento	52,8	65,9	56,4	60,1	40,9

Nota: os valores apresentados para 2004 são estimativas do ICP-ANACOM.

Unidade: 10<sup>6</sup> Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

## O Sector das Comunicações Electrónicas

### 3.1 Enquadramento internacional

O sector das tecnologias de informação e comunicação (TIC) registou, a nível mundial, um crescimento elevado nos anos 90, tendo posteriormente, de 2000 a 2002, apresentado uma evolução francamente negativa. Depois de uma recuperação, ainda que modesta, durante 2003, em 2004 ter-se-á verificado um crescimento mais significativo.

De acordo com as estimativas mais recentes do Observatório Europeu das Tecnologias de Informação (OETI)<sup>(6)</sup>, o mercado mundial de TIC cresceu 1,4 por cento em 2003 e 3,7 por cento em 2004, atingindo 1.959 mil milhões de euros.

No que se refere à repartição por região do valor do mercado mundial de TIC observado em 2004, a Europa contribuiu com 32,2 por cento do total, os Estados Unidos da América com 29,4 por cento, o Japão com 14,8 por cento e o resto do Mundo com 23,6 por cento.

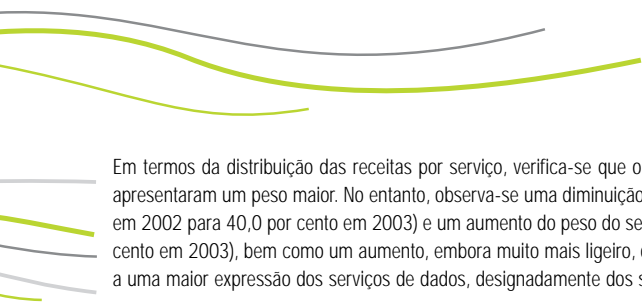
Considerando os dois submercados que integram o mercado das TIC, o OETI estima que o mercado mundial de tecnologias de informação (TI), após estabilização em 2003, cresceu 3,5 por cento em 2004, e que o mercado de telecomunicações cresceu 2,6 por cento em 2003 e 3,9 por cento em 2004, atingindo 1.079 mil milhões de euros.

Relativamente a receitas de telecomunicações mundiais e respectiva repartição por serviço, a situação que a seguir se descreve apenas abrange os anos de 2002 e 2003, dado que à data da elaboração do presente relatório não se encontravam disponíveis dados referentes a 2004.

De acordo com as estimativas e previsões da União Internacional das Telecomunicações (UIT)<sup>(7)</sup>, as receitas de telecomunicações mundiais passaram de 1.295 mil milhões de dólares (79 por cento de receitas de serviços e 21 por cento de receitas de equipamento) em 2002 para 1.370 mil milhões de dólares (78 por cento de receitas de serviços e 22 por cento de receitas de equipamento) em 2003, tendo registado um crescimento anual de cerca de 5 por cento em 2002 e de 6 por cento em 2003. Esta evolução das receitas deveu-se sobretudo à expansão do serviço móvel.

(6) EITO 2005

(7) *Key Global Telecom Indicators for the World Telecommunication Service Sector.*



Em termos da distribuição das receitas por serviço, verifica-se que o serviço fixo de telefone e o serviço móvel são os que apresentaram um peso maior. No entanto, observa-se uma diminuição do peso do serviço de telefone fixo (de 42,9 por cento em 2002 para 40,0 por cento em 2003) e um aumento do peso do serviço móvel (de 33,6 por cento em 2002 para 36,4 por cento em 2003), bem como um aumento, embora muito mais ligeiro, do peso dos outros serviços, atribuída em grande parte a uma maior expressão dos serviços de dados, designadamente dos serviços de banda larga.

A difusão da utilização dos serviços de telecomunicações a nível mundial, e as suas perspectivas futuras, podem ser aferidas pelos elementos estatísticos e estimativas que a seguir se apresentam, disponibilizados pela UIT<sup>8</sup> e OETI, e outros constantes de estudos de empresas consultoras. A semelhança do procedimento anteriormente adoptado em relação às receitas de telecomunicações mundiais e respectiva repartição por serviço, quando não tenha sido possível obter dados para 2004, a análise apresentada reporta-se a 2002 e 2003.

De acordo com as estimativas da UIT, havia cerca de 3.407 milhões de assinantes de redes telefónicas, repartidos entre redes fixas (65,9 por cento) e redes móveis (34,1 por cento), no final de 2002, e pelo menos 3.942 milhões de assinantes de redes telefónicas, repartidos entre redes fixas (64,3 por cento) e redes móveis (35,6 por cento), no final de 2003. Considerando a evolução de anos anteriores, estes dados, para além de traduzirem um aumento do total de assinantes de linhas telefónicas, indiciam abrandamento no seu crescimento, bem como a perda de peso dos assinantes das linhas telefónicas fixas no total de assinantes, a favor dos assinantes de linhas móveis.


Em termos de assinantes de redes fixas, de acordo com a informação disponível, verificou-se no final de 2003 uma grande assimetria entre regiões do mundo que tenderá a manter-se nos anos seguintes.

Assim, em 2003, a Ásia ocupava a posição dominante, com 41,6 por cento do total mundial (1.055 milhões de assinantes de linhas telefónicas fixas, o que indica um crescimento de 20,6 por cento face ao ano anterior), seguida pela Europa, com 31,3 por cento do total (794 milhões de linhas, correspondendo a um crescimento de 8,2 por cento), pelo continente americano, com 23,1 por cento (587 milhões de linhas, e um crescimento de 7,1 por cento), pela África, com 2,8 por cento (71 milhões de linhas e um crescimento de 18,3 por cento) e pela Oceânia, com 1,2 por cento (30 milhões de linhas e um crescimento de 7,1 por cento).

Tendo em consideração esta evolução e as estimativas relativas a anos anteriores, é possível concluir que o peso da Ásia tem vindo a aumentar no total mundial (em 2001 era de 36,3 por cento), a África também aumentou ligeiramente (em 2001 era de 2,3 por cento), a Europa perdeu alguma importância relativa (34,2 por cento em 2001), tal como a América (25,9 por cento em 2001), e a Oceânia tem mantido o seu peso relativo (em 2001 era de 1,3 por cento).

Os Estados Unidos e a China, em 2003, representaram em conjunto cerca de 34 por cento do total mundial de assinantes de linhas telefónicas fixas (Estados Unidos: 13,4 por cento; China: 21 por cento do total). O mercado japonês, o terceiro maior em 2003, representou 5,8 por cento do total mundial e o mercado europeu mais importante, a Alemanha, cerca de 4,7 por cento. Na América Latina, é importante referir o Brasil, com cerca de 3,4 por cento do total mundial e, na Ásia, a Índia, com cerca de 3 por cento daquele total de linhas fixas em 2003, representando um número de linhas semelhante ao de cada um dos maiores mercados individuais da Europa a seguir ao alemão – o Reino Unido, a Itália, a França e Rússia. Os mercados africanos mais importantes, a África do Sul e o Egito, representaram em conjunto apenas cerca de 1,3 por cento do total mundial.

(8) Dados actualizados a 15 de Março de 2005.



Relativamente às telecomunicações móveis, a UIT apresenta uma estimativa, para o final de 2003, de pelo menos 1.405 milhões de assinantes, dos quais 570 milhões na Ásia, representando 40,6 por cento do total mundial, e 471 milhões na Europa, representando 33,5 por cento desse mesmo total. O continente americano representou 21 por cento do total (295 milhões), a África apenas 3,6 por cento (51 milhões) e a Oceânia 1,2 por cento (17 milhões).

Em 2003, os mercados mais importantes foram a China (270 milhões de assinantes, 19,2 por cento do total mundial) e os Estados Unidos (159 milhões de assinantes, 11,3 por cento do total), seguidos do Japão (87 milhões de assinantes, 6,2 por cento do total), da Alemanha (maior mercado europeu, com 65 milhões de assinantes, 4,6 por cento do total mundial), da Itália e do Reino Unido (respectivamente 56 e 53 milhões de assinantes, cada um com cerca de 4 por cento do total), do Brasil, França, Espanha e Rússia (respectivamente 46, 42, 38 e 37 milhões de assinantes, cada um com cerca de 3 por cento do total) e da Coreia do Sul (34 milhões de assinantes, 2,4 por cento do total mundial). Em África, os maiores mercados foram a África do Sul (17 milhões de assinantes, 1,2 por cento do total) e Marrocos (7 milhões de assinantes, 0,5 por cento do total).

As estimativas mais recentes do OETI relativas às comunicações móveis indicam que o número mundial de assinantes de serviços móveis em 2004 ascendeu a cerca de 1.643 milhões, o que face às estimativas para 2003 da UIT (muito semelhantes às do OETI) se traduz num crescimento anual de 17 por cento em 2004, superior ao verificado em 2002 (14,6 por cento) e 2003 (15,7 por cento). De acordo com as estimativas do OETI, os assinantes móveis apresentaram a seguinte distribuição em 2004: 32,5 por cento na Europa, 10,7 por cento nos EUA, 5,2 por cento no Japão e 51,6 por cento no resto do Mundo. Estes dados, comparados com os relativos a 2003, indicam que em 2004 o resto do Mundo teve o crescimento mais elevado (22 por cento), seguido da Europa (13 por cento), EUA (11 por cento) e Japão (8 por cento), verificando-se também, em termos percentuais, um aumento da contribuição do resto do Mundo (+2,2 p.p.) e uma redução das contribuições da Europa (-1,2 p.p.), EUA (-0,5 p.p.) e Japão (-0,5 p.p.).

Relativamente ao acesso à Internet, foram identificados a nível mundial pela UIT cerca de 693,4 milhões utilizadores de Internet no final de 2003, verificando-se um crescimento de cerca de 11,5 por cento face a 2002, dos quais 36 por cento do total, ou seja, cerca de 250 milhões de utilizadores de Internet, estavam localizados na Ásia, destacando-se, com um total de 24,6 por cento, a China, o Japão e a Coreia, com a seguinte repartição: China – 79,5 milhões (11,5 por cento do total mundial); Japão – 61,6 milhões (8,9 por cento do total mundial); Coreia – 29,2 milhões (4,2 por cento do total mundial).

A América ocupou o segundo lugar em termos de utilizadores de Internet, com cerca de 224,5 milhões de utilizadores (32,4 por cento do total), dispondo os Estados Unidos de cerca de 23,3 por cento do total mundial de utilizadores (cerca de 162 milhões). A Europa posicionou-se em terceiro lugar, com 192,6 milhões de utilizadores (28 por cento do total mundial), estando 54,2 por cento daqueles utilizadores (104,4 milhões) localizados na Alemanha, Reino Unido, França e Itália. A América Latina teve cerca de 48 milhões de utilizadores de Internet (6,9 por cento do total mundial), 55,7 por cento dos quais concentrados no Brasil (14,3 milhões) e no México (12,2 milhões). A Oceânia teve cerca de 13,6 milhões de utilizadores de Internet (2 por cento do total) e a África cerca de 12,8 milhões (1,8 por cento do total).

Relativamente à evolução do número mundial de utilizadores de Internet face aos dados da UIT, importa salientar em 2003, face a 2002 e aos anos anteriores, a inversão das posições da América e Ásia (a América deixou de ocupar o primeiro lugar), não obstante numa análise por países os Estados Unidos da América terem continuado na liderança. Também a Europa, embora mantendo a terceira posição, reduziu a distância face à América.

As estimativas mais recentes do OETI para 2003 e 2004 relativas aos utilizadores de Internet, embora um pouco superiores às da UIT, indicam que o número mundial de utilizadores de Internet teve um crescimento anual de 17 por cento em 2004, registando-se um crescimento superior verificado no ano anterior. De acordo com estas estimativas, os utilizadores de Internet apresentaram a seguinte distribuição em 2004: 31 por cento na Europa, 22 por cento nos EUA, 8 por cento no Japão e 40

por cento no resto do Mundo. Estes dados, comparados com os relativos a 2003, permitem concluir que, em 2004, o resto do Mundo registou o crescimento mais elevado (30 por cento), seguido da Europa (13 por cento), Japão (7 por cento) e EUA (5 por cento), tendo-se verificado também, em termos percentuais, um aumento da contribuição do resto do Mundo (+4,1 p.p.) e uma redução das contribuições dos EUA (-2,4 p.p.), Europa (-0,9 p.p.) e Japão (-0,7 p.p.).

No que respeita à banda larga, de acordo com os dados constantes no relatório *World Broadband Statistics: Q4 2004*, da Point Topic Lda, de Março de 2005, em Dezembro de 2004 o número total de ligações de banda larga existentes no território mundial foi de 150,5 milhões de ligações (97 milhões de ligações DSL e 53,5 milhões de ligações de *modem* por cabo e outras), tendo-se verificado um crescimento de 49,2 por cento desde o final de 2003 (em que existiam 100,8 milhões de ligações). Deste total de linhas, 43 por cento localizaram-se na região Ásia-Pacífico (mais 1 p.p. que em 2003), 29 por cento nas Américas (menos 3 p.p. que em 2003), 28 por cento na Europa, Médio Oriente e África (mais 4 p.p. que em 2003).

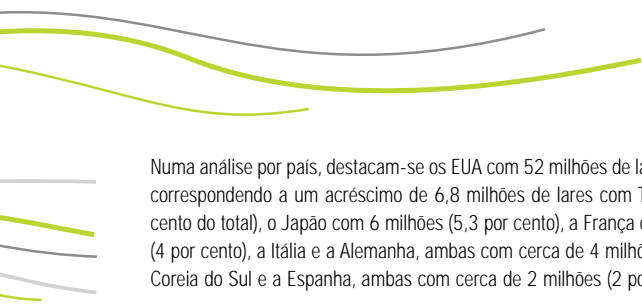
Da análise por mercados resulta que se destacaram, por ordem decrescente, os seguintes 12 países: os EUA, com 22,5 por cento do total de ligações (das quais 40 por cento DSL e 60 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); a China com 17 por cento do total (das quais 66 por cento DSL e 34 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); o Japão com 12 por cento do total (74 por cento DSL e 26 por cento *modem* por cabo e outras tecnologias); a Coreia do Sul com 8 por cento do total (57 por cento DSL e 43 por cento *modem* por cabo, etc); a Alemanha e a França, cada uma com cerca de 5 por cento do total (98 por cento DSL e 2 por cento *modem* por cabo, na Alemanha, e 93 por cento DSL e 7 por cento *modem* por cabo, em França); o Reino Unido e o Canadá, cada um com cerca de 4 por cento do total (68 por cento DSL e 32 por cento *modem* por cabo, no Reino Unido, e 47 por cento DSL e 53 por cento *modem* por cabo, no Canadá); a Itália com 3 por cento do total (94 por cento DSL e 6 por cento *modem* por cabo); Taiwan, com 2,5 por cento (84 por cento DSL e 16 por cento *modem* por cabo); a Espanha e a Holanda, cada uma com cerca de 2 por cento (81 por cento DSL e 19 por cento *modem* por cabo, em Espanha, 58 por cento DSL e 42 por cento *modem* por cabo, na Holanda).

De 2003 para 2004, os três países que mais contribuíram para o acréscimo do número de ligações de banda larga foram, por ordem decrescente, a China, os EUA e o Japão. Na Europa, destacaram-se a Alemanha, a França, o Reino Unido e a Itália.

Por último, no que se refere à distribuição de televisão tem-se vindo a assistir a um aumento da penetração da televisão digital suportada nas várias plataformas (cabo, satélite, terrestre e banda larga/DSL). De acordo com estimativas do *Informa Media Group*<sup>9</sup>, em 2004 o número de mundial de lares com TV digital registou um crescimento de 24 por cento relativamente a 2003 (o acréscimo anual de lares com TV digital passou de 15 milhões em 2003 para 22,4 milhões em 2004), atingindo 116 milhões no final de 2004, o que representa 12 por cento do total mundial de lares com TV (9 por cento em 2003).

Em termos geográficos, o número de lares com TV digital apresentou em 2004 a seguinte distribuição: Região Ásia-Pacífico, 15 por cento do total; Europa, 32 por cento; América Latina, 4 por cento; América do Norte, 49 por cento. Verifica-se que, face ao ano anterior, em 2004 o número de lares com TV digital cresceu 71 por cento na região Ásia-Pacífico (que também aumentou em 4 p.p. a sua contribuição no total), 22 por cento na Europa (reduzindo ligeiramente a sua contribuição percentual face ao ano anterior), 20 por cento na América Latina (reduzindo muito ligeiramente a contribuição percentual) e 15 por cento na América do Norte (reduzindo em 3 p.p. a sua contribuição).

(9) *Digital TV Forecasts*, Simon Murray, Novembro de 2004.



Numa análise por país, destacam-se os EUA com 52 milhões de lares com TV digital em 2004 (45 por cento do total mundial), correspondendo a um acréscimo de 6,8 milhões de lares com TV digital, seguido do Reino Unido com 15 milhões (13 por cento do total), o Japão com 6 milhões (5,3 por cento), a França com 5,4 milhões (4,7 por cento), o Canadá com 4,7 milhões (4 por cento), a Itália e a Alemanha, ambas com cerca de 4 milhões (3 por cento), a China com 3 milhões (2,5 por cento) e a Coreia do Sul e a Espanha, ambas com cerca de 2 milhões (2 por cento).

A taxa de penetração (percentagem de lares com TV que recebem TV digital) nas várias regiões do mundo apresentou a seguinte distribuição em 2004: 3 por cento na região Ásia-Pacífico, 16 por cento na Europa, 5 por cento na América Latina e 48 por cento na América do Norte. Os aumentos verificados na taxa de penetração em relação ao ano anterior foram de 1 p.p. quer na Região Ásia-Pacífico quer na América Latina, de 3 p.p. na Europa e de 7 p.p. na América do Norte. Em 2004 os 5 países que, a nível mundial, apresentaram as maiores taxas de penetração de TV digital foram, por ordem decrescente, o Reino Unido (60 por cento), Hong Kong (52 por cento), EUA (47 por cento), Malásia (40 por cento) e Irlanda (38 por cento).

Em 2004 a distribuição por satélite (DTH - *Direct to Home*) continuou a ser a plataforma dominante em termos de tecnologia de acesso à TV digital, com 62 milhões de assinantes (53 por cento do total mundial de lares com TV digital), o que equivale a uma penetração de 6 por cento em relação ao total de lares com TV, seguida do cabo (com 39 por cento do total de lares com TV digital e com uma penetração de 4 por cento), da distribuição terrestre (com 7 por cento do total de lares com TV digital e uma penetração de 1 por cento) e, finalmente, do acesso via DSL (com apenas 1,2 por cento do total de lares com TV digital e ainda sem expressão em termos de penetração).

A distribuição de TV digital via DSL (também designada de TV de banda larga ou de entretenimento) é uma plataforma de distribuição relativamente recente, promovida sobretudo por operadores de telecomunicações como forma de obter novas receitas, através de uma oferta *triple play*, juntamente com a telefonia e Internet de banda larga. Assim sendo, não obstante alguns desenvolvimentos observados face aos anos anteriores, os lares que em 2004 acederam à TV digital através desta tecnologia foram apenas cerca de 1,4 milhões, distribuídos por todas as regiões do mundo com excepção da América Latina, onde ainda não se registou a sua utilização.

Relativamente ao nível de utilização das restantes tecnologias de distribuição de TV digital nas várias regiões em 2004, verifica-se que a distribuição por cabo predominou na América do Norte (com uma taxa de penetração de 23 por cento) e a plataforma de satélite na América do Norte e na Europa (com taxas de penetração de 22 por cento e 10 por cento, respectivamente), sendo também na Europa que a distribuição terrestre foi mais expressiva (atingindo uma penetração de 3 por cento).

## União Europeia

Em 2004, as tecnologias de informação e comunicações (TIC) continuaram a constituir um sector determinante da actividade económica, correspondendo a cerca de 7,5 por cento<sup>10</sup> do produto interno bruto (PIB) e contribuindo para o aumento de eficiência e competitividade de todos os sectores secundários e terciários.

De acordo com as estimativas mais recentes de 2005 do Observatório Europeu das Tecnologias e Informação (OETI), o mercado de TIC na Europa Ocidental cresceu 3 por cento em 2004 para 594 mil milhões de euros, depois de um crescimento de apenas 0,4 por cento em 2003 (na UE estima-se que o crescimento foi de 0,9 por cento em 2003 e de 3,3 por cento em 2004, atingindo 596 mil milhões de euros). As telecomunicações móveis, as redes de banda larga e o desenvolvimento de novas aplicações de software constituíram os principais motores deste crescimento.

(10) Estimativa da Comissão Europeia.



Considerando os dois submercados que integram o mercado das TIC, o OETI estima que na Europa Ocidental o mercado de tecnologias de informação (TI), após um decréscimo de 1,9 por cento em 2003, cresceu 2,7 por cento em 2004 e que o mercado de telecomunicações cresceu 2,7 por cento em 2003 e 3,3 por cento em 2004.

De acordo com as estimativas apresentadas pela Comissão Europeia (CE)<sup>11</sup>, o valor do mercado dos serviços de comunicações electrónicas da União Europeia (UE-25) atingiu, em 2004, os 277 mil milhões de euros (cabendo 256,8 mil milhões à UE-15 e 20,2 mil milhões de euros aos novos Estados-membros), correspondendo a 43 por cento do valor total do mercado de TIC. Registou-se, em 2004, uma taxa de crescimento de 4,6 por cento (em termos nominais), valor superior à taxa de crescimento do mercado total de TIC, estimada em 3 por cento.

Em 2003, o mercado total dos serviços de telecomunicações na UE-25 tinha registado uma taxa anual média de crescimento de 4,4 por cento e no período anterior, de 2001 para 2002, cresceu cerca de 6 por cento. Estas taxas de crescimento reflectem a retoma mundial de crescimento do sector e a intensificação da concorrência na maioria dos mercados associada, nomeadamente, à implementação do novo quadro regulamentar comunitário das comunicações electrónicas.

A evolução observada em 2004 deveu-se essencialmente aos serviços de comunicações móveis e aos serviços fixos de dados que registaram um forte crescimento (7 por cento e 11,5 por cento, respectivamente).

Relativamente à distribuição do mercado das comunicações electrónicas na UE-25 em 2004, estima-se que os serviços móveis representaram 44 por cento do valor total do mercado, os serviços de telefonia vocal fixa 32,5 por cento, os serviços fixos de dados 18,3 por cento e os serviços de distribuição de TV por cabo 5,2 por cento. Para a UE-15 a distribuição é muito semelhante.

Comparando com a situação em 2003 e nos anos anteriores, verifica-se que houve um declínio, em termos de valor, dos serviços de telefonia fixa vocal (devido à descida de preços induzida pelo aumento da concorrência), um aumento do peso dos serviços fixos de dados (associado a um aumento substancial da penetração da banda larga, impulsionada pela descida de preços e intensificação da concorrência a nível da infra-estrutura à medida que os novos operadores começaram a subir na escala do investimento), uma intensificação dos serviços de comunicações móveis (em resultado do aumento da penetração e do crescimento dos serviços móveis de dados, facto a que não foi alheio o lançamento dos serviços 3G na maioria dos Estados-membros) e um ligeiro aumento do peso dos serviços de distribuição de TV por cabo.


Em 2004, o segmento dos serviços móveis atingiu em alguns Estados-membros, pela primeira vez, receitas superiores às dos serviços vocais fixos, apresentando uma taxa de crescimento constante da ordem dos 7 por cento, conforme já referido. Subjacente a este crescimento parece ter estado uma maior utilização dos serviços de dados (nomeadamente, SMS, MMS e soluções empresariais), os quais se estima que representaram entre 13 por cento a 22 por cento das receitas dos operadores móveis.

A taxa média de penetração dos serviços móveis, calculada com base no número total de assinantes da UE, continuou também a crescer, verificando-se também em muitos Estados-membros uma penetração da telefonia móvel superior à da telefonia fixa.

Estima-se que em 2004 a taxa média de penetração dos serviços móveis atingiu os 83 por cento na UE-25 (mais de 379 mil milhões de assinantes). Na UE-15 prevê-se que tenha aumentado 6 p.p., passando de 81 por cento (306 milhões de assinantes), em 2003, para 87 por cento (329 milhões de assinantes), no final de 2004.

Todos os Estados-membros registaram aumentos na taxa de penetração dos serviços móveis, mas de diferentes intensidades. Na maioria dos Estados-membros da EU-15, a penetração aumentou entre 5 e 8 p.p., tendo-se verificado aumentos superiores

(11) Comissão Europeia, *European Electronic Communications Regulation and Markets 2004* (10<sup>o</sup> Report), Dez 2004.



a 10 p.p. em 3 países (Grécia, Holanda e Suécia). Em alguns dos novos Estados-membros, o aumento da penetração foi muito elevado (25 p.p. na Lituânia, 19 p.p. na Letónia, 17 p.p. no Chipre e 16 p.p. na Estónia). Verifica-se ainda que, de um modo geral, os crescimentos mais baixos foram observados nos países com taxas de penetração mais elevadas.

Em termos de distribuição por tipo de assinantes, estima-se que em 2004 cerca de 61 por cento do total de assinantes subscreveram serviços pré-pagos e os restantes 39 por cento serviços pós-pagos ou de assinatura.

A concorrência aumentou em algumas vertentes do sector móvel. De 2003 para 2004, verificou-se um decréscimo da quota média de mercado dos operadores históricos da UE-15, de 46,6 por cento para 43,2 por cento, sendo esta redução superior à verificada no conjunto dos três últimos anos anteriores. Em 2004, havia 80 operadores de redes móveis na totalidade da UE, dispondo a maioria dos países de entre 3 a 4 operadores em actividade. Em 13 Estados-membros havia também prestadores de serviços móveis do tipo operadores móveis virtuais (*mobile virtual network operators - MVNO*), sendo, no entanto, o número de prestadores em actividade nestes países muito variável.

Também a portabilidade dos números móveis registou uma maior adesão no mercado. Em Agosto de 2004, o número de números portados na UE ascendeu a 12,1 milhões, representando 3,2 por cento do total de números móveis e reflectindo um aumento de 119 por cento face ao ano anterior. Os 10 países onde em 2004 se registaram maiores aumentos em termos de números transferidos foram os seguintes: Reino Unido (25,1 por cento do total de números portados na UE), Itália (20,6 por cento), Espanha (17,3 por cento), Finlândia (8,2 por cento), Holanda e Dinamarca (cerca de 7,6 por cento cada), Bélgica e Suécia (4 por cento cada), Alemanha (2,9 por cento) e Irlanda (1,2 por cento). A portabilidade dos números móveis ainda não estava disponível na República Checa, Estónia, Letónia, Malta, Polónia e Eslováquia.

O lançamento comercial dos serviços 3G, iniciado na Europa no primeiro semestre de 2003, sofreu em 2004 uma aceleração. Dos 75 operadores de 3G licenciados, 30 disponibilizaram serviços comerciais e 21 estiveram numa fase experimental ou pré-comercial. Estima-se que, no final de 2004, existissem na UE cerca de 2,6 milhões de assinantes de serviços 3G e que, em média, a cobertura da população se aproximasse dos 43 por cento em toda a UE.

No que se refere às ligações à rede fixa em banda larga<sup>12</sup>, estima-se que até 1 de Julho de 2004 existissem 29,6 milhões de linhas na UE-25, o que representa 6,5 por cento da população (para a UE-15 esta percentagem foi de 7,6 por cento, sendo de 4,5 por cento no ano anterior), traduzindo um crescimento de mais de 72 por cento do número total de linhas de acesso fixo em banda larga relativamente a Julho de 2003.

Reportada a 1 de Julho de 2004, uma análise da penetração da banda larga, medida pelo número total de linhas de banda larga por 100 habitantes, permite agrupar os Estados-membros da UE-25 em três grupos: países com taxa de penetração entre 11 por cento e cerca de 16 por cento (Finlândia, Suécia, Bélgica, Holanda e Dinamarca); países com taxa de penetração entre 5,7 por cento e 8,7 por cento (Luxemburgo, Itália, Portugal, Alemanha, Espanha, Reino Unido, Estónia, França e Austrália); países com taxa de penetração entre 0,2 por cento e 3,8 por cento (Grécia, Eslováquia, Polónia, República Checa, Letónia, Irlanda, Chipre, Hungria, Lituânia, Malta e Eslovénia).

Para além das grandes diferenças nos níveis da penetração de banda larga entre os Estados-membros, constata-se ainda que esta foi mais elevada naqueles em que existia concorrência viável a nível da infra-estrutura através do cabo e de outras redes alternativas (por exemplo, fibra óptica) e através da desagregação do lacete local. Apesar do rápido crescimento verificado, a penetração da banda larga na Europa ainda esteve aquém da observada noutras regiões, nomeadamente nos EUA (10 por cento) e no Japão (13 por cento), não obstante o bom desempenho individual de alguns países.

(12) Ligações de banda larga: ligações com capacidade igual ou superior a 144 Kbit/s.

A evolução da taxa de penetração da banda larga variou consideravelmente entre os Estados-membros, desde 0,22 p.p. na Grécia a 5,21 p.p. na Dinamarca, verificando-se, em geral, que os países com as maiores taxas de penetração continuaram a registar aumentos elevados, acentuando a diferença que os separava dos Estados-membros com níveis de penetração mais baixos.

Relativamente à distribuição das linhas de banda larga por tecnologia, em Julho de 2004 as linhas DSL representavam 77,7 por cento do total de linhas da UE-25, as linhas de modem por cabo 19,6 por cento e as baseadas em outras tecnologias (cabo, satélite, acesso local sem fios, etc) 2,7 por cento, tendo-se registado nomeadamente, face a Julho de 2003, um acréscimo da ordem de 4,7 p.p. no peso das linhas DSL e um decréscimo de 4,6 p.p. no peso do cabo.

As receitas de serviços de banda larga e de serviços fixos de dados tiveram na sua globalidade um crescimento anual da ordem dos 11,5 por cento.

Na UE-15 estima-se que a quota dos novos operadores no mercado de banda larga tenha aumentado 2,4 p.p., face a Julho de 2003, atingindo os 43,7 por cento. No mesmo período, a quota dos novos operadores no mercado DSL (uma tecnologia que, como já referido, representa actualmente cerca de 78 por cento do mercado total de banda larga) também aumentou cerca de 8 p.p., alcançando os 30,6 por cento.


No mercado das comunicações telefónicas fixas, em paralelo com o desenvolvimento de esforços para a redução de custos e de dívidas de longo prazo resultantes de investimentos diversos, continuou a assistir-se a um aumento da concorrência em vários países.

Embora as receitas tenham vindo a decrescer (o que em parte poderá ser devido a alguma substituição fixo-móvel, face ao aumento verificado nas receitas e na penetração dos serviços móveis), o número de novos operadores de redes/prestadores de serviços no mercado parece ter aumentado, contrariamente ao verificado nos anos anteriores. Estima-se que, de 2003 para 2004, o número de prestadores de serviços públicos de telefonia vocal na EU-15 tenha aumentado de 1202 para 1237 (1608 na UE-25) e o número de operadores de redes públicas fixas de 1484 para 1738 (2141 na UE-25), o que corresponde a aumentos de 3 por cento e de 17 por cento, respectivamente.

Verifica-se também que a quota de mercado dos operadores históricos esteve em declínio geral (embora em alguns Estados-membros tenha permanecido elevada, em particular, no segmento de chamadas locais), os preços baixaram em alguns segmentos (sobretudo nas chamadas nacionais e internacionais) e a oferta foi mais diversificada.

No que se refere à composição accionista do operador histórico, em 2004 apenas em 2 países (Chipre e Luxemburgo) o capital era totalmente detido pelo Estado. O operador estava totalmente privatizado em 6 Estados-membros (Dinamarca, Espanha, Irlanda, Itália, Hungria e Reino Unido), embora em algumas situações exista um mecanismo de *golden share*. Nos restantes 17 países, verificava-se o seguinte: em 3 (Lituânia, Polónia e Portugal), a participação do Estado era inferior a 7 por cento; em 4 (Estónia, Grécia, Holanda e Finlândia), a participação do Estado estava entre os 19 por cento e os 34 por cento; em 5 (Alemanha, França, Áustria, Eslováquia e Suécia), situava-se entre os 42 por cento e 49 por cento; e em 5 (Bélgica, República Checa, Letónia, Malta e Eslovénia), essa participação era superior a 50 por cento.

Observou-se ainda um aumento significativo da aceitação da portabilidade dos números fixos. Em Agosto de 2004 os números fixos portados eram cerca de 5 milhões, o que corresponde a um aumento de 61 por cento face ao ano anterior. Em todos os Estados-membros (UE-15) se registou um acréscimo da portabilidade dos números fixos. Destacam-se, em termos absolutos, com mais números portados, a Espanha (21 por cento do total de números portados), a Holanda (18,5 por cento) e a Itália (14,3 por cento). Nos novos Estados-membros a portabilidade dos números fixos ainda não se encontrava disponível na Letónia, Malta, Polónia e Eslováquia.



A concorrência no mercado das comunicações telefónicas fixas continuou a assentar na prestação de serviços através de acesso indirecto (selecção ou pré-selecção de operador). A percentagem de assinantes de serviços telefónicos fixos que usaram o acesso directo disponibilizado por operadores alternativos foi de apenas 6,5 por cento em Julho de 2004 na UE-15 (era 6,0 por cento em 2003), verificando-se também um aumento da percentagem de assinantes que usaram a pré-selecção ou selecção de operador nas chamadas internacionais ou de longa distância (de 29,3 por cento para 31,1 por cento) e nas chamadas locais (de 16,6 por cento para 20,0 por cento).

De acordo com a Associação Europeia dos Operadores de Comunicações por Cabo (*European Cable Communications Association – ECCA*)<sup>13</sup>, em 2004, o número de assinantes de TV por cabo na Europa foi superior a 60 milhões, tendo a taxa de penetração das redes de cabo (percentagem de lares com TV que são assinantes de TV por cabo) sido muito variável de país para país, sendo possível identificar as seguintes situações: países com taxa de penetração superior a 75 por cento (Holanda, Bélgica, Luxemburgo, e Suíça), países com taxa de penetração entre 55 por cento e 75 por cento (Suécia, Dinamarca, Alemanha, Hungria), países com taxa de penetração entre 35 por cento e 55 por cento (Roménia, Noruega, Finlândia, Irlanda, Portugal, Áustria, e Eslovénia), países com taxa de penetração entre 10 por cento e 35 por cento (Polónia, República Checa, França, Reino Unido) e países com taxa de penetração inferior a 10 por cento (Espanha e Itália).

Relativamente à distribuição de TV digital, de acordo com as estimativas do *Informa Media Group*<sup>14</sup>, em 2004 o número de lares com TV digital na Europa registou um crescimento de 22 por cento relativamente a 2003, atingindo 37 milhões no final de 2004, o que representa 16 por cento do total de lares com TV na Europa (13 por cento em 2003).

Destacaram-se na Europa, com as maiores taxas de penetração de TV digital (percentagem de lares com TV que recebem TV digital), o Reino Unido com uma penetração de 60 por cento (correspondendo a 15 milhões de lares com TV digital, 40 por cento do total da Europa), a Irlanda com 38 por cento, a Suécia e a Noruega com 34 por cento, a Finlândia com 27 por cento, a França com 24 por cento, a Itália com 19 por cento, a Espanha com 15 por cento e Portugal e a Dinamarca, ambos com 13 por cento.

Os países que, em 2004, registaram maiores aumentos na taxa de penetração em relação ao ano anterior foram o Reino Unido, que teve um aumento de 10 p.p., e a Irlanda, a Itália e a Suécia, que observaram individualmente aumentos de 7 p.p.

Em 2004, a distribuição por satélite (DTH – *direct to home*), continuou a ser na Europa a plataforma dominante em termos de tecnologia de acesso à TV digital, com 23 milhões de assinantes (63 por cento do total de lares com TV digital na Europa), o que equivale a uma penetração de 10 por cento em relação ao total de lares com TV, seguida do cabo (com 19 por cento do total de lares com TV digital) e da distribuição terrestre (com 17 por cento do total de lares com TV digital), ambas com 3 por cento de penetração em relação ao total de lares com TV.

Os 5 países que registaram maior penetração da plataforma de satélite foram: Reino Unido (30 por cento), Noruega (28 por cento), Irlanda (24 por cento), França (19 por cento) e Suécia (16 por cento). A plataforma de cabo registou maior penetração na Irlanda (14 por cento), Reino Unido (11 por cento), Suécia e Finlândia (ambos com 10 por cento) e Suíça (7 por cento). Para além da existência de testes em curso, a TDT esteve presente em 6 países: Reino Unido, Itália, Finlândia, Suécia, Alemanha e Holanda, tendo as maiores penetrações sido observadas no Reino Unido (19 por cento), Finlândia (14 por cento), Suécia (8 por cento) e Itália (4 por cento).

A distribuição de TV digital via DSL (também designada de TV de banda larga, IP TV ou TV de entretenimento) começa a emergir e está a tornar-se numa quarta plataforma de distribuição de televisão. Em 2004, esta tecnologia era utilizada, ainda com muito pouca expressão em França, Alemanha, Itália, Espanha, Reino Unido, Suécia e Áustria. A França e a Itália representavam, em termos europeus, os mercados mais desenvolvidos ao nível de distribuição de televisão de banda larga.

(13) *Broadband Cable – connecting online Europe*, Outubro de 2004.

(14) *Digital TV Forecasts*, Simon Murray, Novembro de 2004.

## 3.2 Os serviços de comunicações electrónicas

Os serviços de comunicações electrónicas objecto deste relatório são os seguintes:

- Serviço telefónico fixo;
- Serviço telefónico móvel;
- Serviço móvel com recursos partilhados (*trunking*);
- Serviços de acesso à Internet;
- Outros serviços de transmissão de dados;
- Serviço de distribuição de televisão por cabo.

Para cada um desses serviços, procede-se à sua caracterização, à identificação das entidades que o prestam, à indicação dos principais desenvolvimentos a nível das ofertas, à descrição da evolução ocorrida no período a que se refere este relatório (2004) e à apresentação da qualidade percebida pelos consumidores.

### Serviço telefónico fixo (STF)

O serviço telefónico fixo (STF) consiste na oferta ao público em geral do transporte directo da voz, em tempo real, entre locais fixos, permitindo a qualquer utilizador, através de equipamento ligado a um ponto terminal da rede, comunicar com outro ponto terminal.

### Operadores em actividade

O quadro seguinte contém a lista das entidades que se encontravam legalmente habilitadas<sup>15</sup> a prestar o STF em 2004. Na mesma tabela, é incluída informação sobre a situação de cada um dos prestadores no início e no final do ano, bem como informação sobre movimentos de entrada e saída do mercado durante este período.

---

(15) Em Fevereiro de 2004 foram transpostas, para a ordem jurídica nacional, as directivas comunitárias que integram o pacote "Revisão 99", passando a oferta deste serviço a estar sujeita ao regime de autorização geral.

No final de 2004, existiam 21 entidades legalmente habilitadas a prestarem o STF. Destas, 14 encontravam-se em actividade<sup>16</sup>. No que diz respeito à forma de prestação de serviço, 2 das referidas entidades prestaram o serviço exclusivamente através de acesso directo, 4 entidades ofereceram serviços apenas através do acesso indirecto e 7 entidades prestaram o serviço através dos dois tipos de acesso<sup>17</sup>.

#### Quadro 34 Evolução dos prestadores de STF em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
Broadnet Portugal, S.A.	NA			NA
BT Portugal - Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	NA			NA
Cabletel - Serviços de Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. <sup>18</sup>	A			A
Communicorp Portugal, Lda	NA		⊙	
Equant Portugal, S.A. <sup>19</sup>	NA			A
G9 SA - Telecomunicações, S.A.	NA			A
HLC - Telecomunicações e Multimédia, S.A.	NA		⊙	
Jazztel Portugal - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
Lisvoice Systems - Comunicações Digitais, S.A.	NA		⊙	
Madem - Comunicações da Madeira, S.A.	NA		⊙	
Media Capital - Telecomunicações, S.A.	NA			NA
Multicanal Atlântico - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
NEUVEX - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.		⊙		NA
Netvoice - Comunicações e Sistemas, Lda.	A			A
Novis Telecom, S.A.	A			A
OniTelecom - Infocomunicações, S.A.	A			A
Optimus Telecomunicações, S.A.	NA			NA
PT Comunicações, S.A.	A			A
PT Prime - Soluções Empresariais Telecomunic. e Sistemas, S.A.	A			A
Refer Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
Telemilénio - Telecomunicações, Sociedade Unipessoal, Lda. (Tele2)	A			A
TELSOCOMM - Telecomunicações, Marketing e Informática, Lda.		⊙		NA
TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.	A			A
Univertel - Comunicações Universais S.A.	NA		⊙	
Vocalis Telekom - Dienste GmbH	NA			NA
Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.	A			A
<b>Total Activas</b>	<b>12</b>			<b>14</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>14</b>			<b>7</b>
<b>Total Geral</b>	<b>26</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>21</b>

A - Activa NA - Não Activa

Fonte: ICP-ANACOM.

(16) Destas 14 entidades, apenas 12 disponibilizaram informação estatística no período em análise.

(17) Não foi possível, até à data de elaboração deste relatório, identificar as modalidades de acesso oferecidas por um dos prestadores em actividade.

(18) Em 22 de Outubro de 2004, foi alterada a denominação social da empresa para COLT Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.

(19) Em 22 de Janeiro de 2004, foi alterada a designação social de GLOBAL ONE – Comunicações, S.A. para EQUANT PORTUGAL, S.A.

No tocante à instalação e exploração de postos públicos para acesso ao STF (actividade sujeita a mero registo), eram 6 as empresas que, no final de 2004, se encontravam legalmente habilitadas a prestar este serviço. Destas, 5 estavam em actividade. Entre as entidades que prestam este serviço, somente a PT Comunicações presta também o STF.

**Quadro 35** Evolução dos Prestadores de serviços de postos públicos

Designação		No Início	Entradas	Saídas	No Final
C. C. Comunicações a Crédito, Lda.		A			A
FUN COMYTEL PORTUGAL - Redes de Multimédia e Telefonia, S.A. <sup>20</sup>		A			A
NETCALL - Telecomunicações e Tecnologias de Informação, Lda.			⊕		A
PHONE ONE - Serviços de Telecomunicações, Lda.		A			A
PT Comunicações, S.A.		A			A
Stela Bayombe		NA			NA
<b>Total Activas</b>		<b>4</b>			<b>5</b>
<b>Total Não Activas</b>		<b>1</b>			<b>1</b>
<b>Total Geral</b>		<b>5</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>6</b>

A - Activa NA - Não Activa

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Oferta de serviços

O STF permite ao utilizador a realização e recepção de chamadas de voz nacionais e internacionais, sendo, de um modo geral, disponibilizado conjuntamente com diversas aplicações, facilidades e serviços de carácter opcional. Devido à crescente convergência das redes, as soluções integradas oferecidas pelos prestadores podem abranger outros tipos de serviços, permitindo, nomeadamente, a disponibilização, num único acesso fixo, de voz, dados e vídeo, mediante utilização de equipamento adequado. Estas soluções são, normalmente, ajustadas aos segmentos a que se dirigem (residencial, profissionais liberais, empresas, etc.).

(20) A empresa, em Janeiro de 2005, comunicou a alteração da denominação social para WORLD FUN TELECOM – Redes de Telefonia, S.A..

No quadro seguinte, resumem-se os principais serviços (serviços tradicionais de voz, facilidades, serviços associados, etc.) que podem ser oferecidos pelos prestadores de STF.

### Quadro 36 Produtos e serviços oferecidos pelos prestadores do STF

Produtos/serviços	Breve descrição
Linha telefónica analógica (só aplicável a acesso directo <sup>21</sup> )	Corresponde ao serviço telefónico tradicional, permitindo efectuar e receber chamadas de voz em locais fixos. Mediante utilização de um <i>modem</i> possibilita o acesso a serviços adicionais, nomeadamente, transmissão de dados e faxe.
Facilidades de serviço (só aplicável a acesso directo)	Facilidades que modificam ou aumentam os atributos básicos e características do serviço telefónico básico (ex.: chamada em espera, reencaminhamento de chamadas, SMS e MMS, etc.).
Serviços de tarifação	Facturação detalhada
Linha telefónica digital - Serviços RDIS (Rede Digital de Integração de Serviços) (só aplicável a acesso directo)	Serviço prestado também através de uma rede telefónica pública que permite a integração de serviços de voz e dados num único acesso. As ligações RDIS actualmente oferecidas são as seguintes: <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>acesso RDIS básico:</b> acesso à RDIS com dois canais a 64 Kbps para voz e ou dados (só aplicável a acesso directo) e um canal a 16 Kbps para sinalização, o qual pode ser usado para dados em modo de pacote;</li> <li>• <b>acesso RDIS primário:</b> acesso à RDIS com 30 canais a 64 Kbps para voz e ou dados, um a 64 Kbps para sinalização e um a 64Kbps para sincronização, proporcionando um débito global a 2 Mbps.</li> </ul> Sobre linhas RDIS podem ser prestados outros serviços suplementares, como a introdução e ou inibição de identificação da linha chamadora, reencaminhamento de chamadas, etc.
Serviços do operador	Serviços informativos e listas telefónicas, serviços de estabelecimento de comunicações assistidas pelo operador, serviços de chamadas a pagar no destino, etc.
Acesso a serviços públicos	Acesso a serviços de emergência e outros.
Seleção chamada a chamada e pré-selecção	Funcionalidade que permite a escolha de um prestador de STF distinto daquele que detém o acesso local. Esta escolha é efectuada através da marcação de um código curto (prefixo 10xy do prestador) no acto do estabelecimento da chamada – seleção chamada a chamada –, ou é efectuada através de contrato na pré-selecção.
Portabilidade de operador (só aplicável a acesso directo)	Funcionalidade que permite a um assinante de um determinado prestador de serviço, numa base opcional, manter o seu número de telefone quando muda para outro prestador do mesmo serviço.
Postos públicos para acesso ao serviço fixo de telefone	Equipamento terminal para acesso ao STF (cabines), instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.

Fonte: ICP-ANACOM

(21) Dependendo do acesso local ser detido ou não pelo prestador de STF, assim se pode ter, respectivamente, STF na forma de acesso directo ou STF na forma de acesso indirecto.



## Evolução do serviço

Este ponto inclui a evolução dos acessos, clientes, tráfego, receitas e preços do STF em 2004.

### Acessos

Em 2004, manteve-se a tendência de diminuição dos acessos telefónicos principais instalados, embora esta se tenha atenuado em comparação com o ano anterior. Registou-se um decréscimo de cerca de 1 por cento do parque de acessos, tendo os acessos principais totais atingido um total de, aproximadamente, 4.238 milhares de acessos. Esta quebra deve-se em grande parte à redução progressiva do número de acessos analógicos instalados a pedido de clientes.

### Quadro 37 Evolução do parque de acessos telefónicos principais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Acessos Principais Totais (inclui parque próprio e postos públicos)<sup>22</sup></b> (dos quais:)	<b>4.321.090</b>	<b>4.385.454</b>	<b>4.350.532</b>	<b>4.280.579</b>	<b>4.237.730</b>	<b>-1,0</b>
<b>Acessos Principais instalados a pedido de clientes<sup>23</sup></b>	<b>4.226.778</b>	<b>4.292.397</b>	<b>4.266.451</b>	<b>4.197.018</b>	<b>4.146.578</b>	<b>-1,2</b>
Acessos Analógicos	3.571.101	3.482.428	3.403.584	3.334.468	3.290.781	-1,3
Acessos Digitais equivalentes <sup>24</sup>	655.677	809.969	862.867	862.550	855.797	-0,8
Básicos	371.914	480.352	534.802	542.458	535.686	-1,2
Primários	273.240	321.300	323.700	317.250	316.140	-0,3
Fraccionados	810	3.127	1.905	1.402	2.861	104,1
Outros	9.713	5.190	2.460	1.440	1.110	-22,9

Unidade: acessos equivalentes.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que respeita aos postos públicos instalados, registou-se um crescimento de cerca de 14,2 por cento, invertendo-se a tendência de crescimento negativo observada desde 2001.

### Quadro 38 Evolução do número de postos públicos

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Postos públicos	47.742	45.486	43.805	41.525	47.442	14,2

Fonte: ICP-ANACOM.

(22) Este indicador corresponde à soma dos indicadores "número de acessos analógicos" e "número de acessos digitais equivalentes" e inclui os acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio dos prestadores. Por "parque próprio de acessos" entende-se o parque de acessos para utilização do próprio prestador. Os acessos afectos às empresas com as quais o prestador tenha relação de domínio ou de grupo não são integrados no seu parque próprio, sendo contabilizados como "acessos instalados a pedido de clientes".

(23) Este indicador distingue-se do indicador "acessos principais totais" pelo facto de não incluir o parque próprio dos prestadores.

(24) O "número de acessos digitais equivalentes" corresponde à soma do número de linhas afectas ao serviço telefónico fixo suportadas em cada acesso digital instalado. No caso de acessos RDIS, o número de acessos equivalentes é de 2 por cada acesso RDIS básico e de 30 por cada acesso RDIS primário. Os acessos fraccionados são partes de acessos RDIS primários. A categoria "outros" engloba sobretudo acessos de tipo Diginet.

Este conjunto de resultados traduziu-se numa redução da taxa de penetração do STF, que se situava, no final de 2004, ligeiramente abaixo dos 40,5 postos principais/100 habitantes.

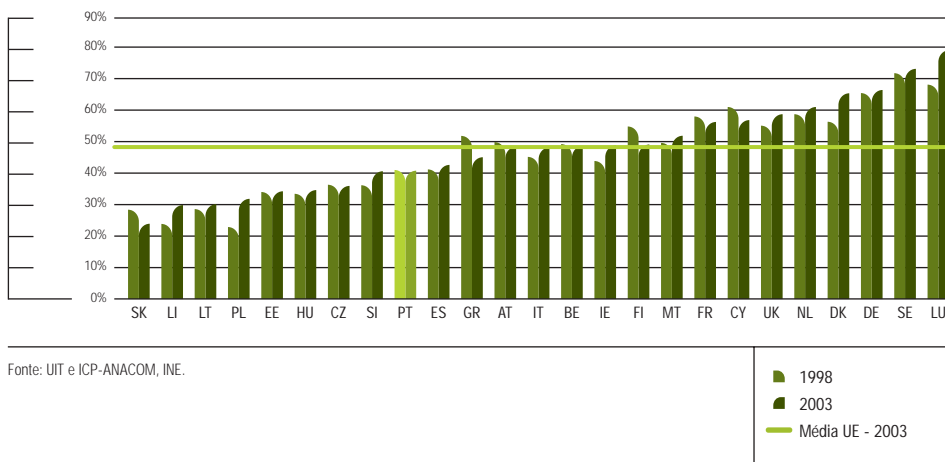
### Quadro 39 Taxas de penetração

	2000	2001	2002	2003	2004
Número de acessos principais/100 habitantes	43,1	42,4	41,6	40,9	40,5
Número de acessos RDIS/100 habitantes	6,5	7,8	8,2	8,2	8,2

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

A penetração telefónica em Portugal é inferior à verificada na UE. De acordo com os dados disponibilizados pela UIT, a penetração do STF na UE é superior a 48 por cento. Para este resultado contribuíram positivamente países como o Luxemburgo, a Suécia, a Dinamarca, a Alemanha e a Holanda, com taxas de penetração superiores a 60 por cento. De referir que a redução da densidade telefónica não se verificou apenas em Portugal (*vd.* casos da República Checa, Grécia, Bélgica, França e Finlândia, por exemplo).

### Gráfico 18 Taxas de penetração do STF na UE



As empresas do Grupo Portugal Telecom<sup>25</sup> (Grupo PT) que actuam nestes mercados continuam a ser responsáveis pela maioria dos acessos instalados, detendo, no final de 2004, uma quota de cerca de 93,3 por cento dos acessos. Os restantes operadores aumentaram, no entanto, a sua quota de mercado em 2004, verificando-se uma subida de 1,1 pontos percentuais em comparação com o ano anterior.

#### Quadro 40 Evolução das quotas de acessos do Grupo PT

Quotas de acessos %	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Acessos Principais Totais (inclui parque próprio e postos públicos)<sup>26</sup></b> (dos quais:)	<b>99,7</b>	<b>98,1</b>	<b>95,2</b>	<b>94,4</b>	<b>93,3</b>
<b>Acessos Principais instalados a pedido de clientes<sup>27</sup></b>	<b>99,7</b>	<b>98,1</b>	<b>95,2</b>	<b>94,3</b>	<b>93,2</b>
Acessos Analógicos	99,9	98,3	95,4	94,6	93,9
Acessos Digitais equivalentes <sup>28</sup>	98,7	97,1	94,5	93,2	90,5

Fonte: ICP-ANACOM.

O índice de concentração de Hirschman-Herfindahl (HHI)<sup>29</sup> do número de acessos do STF é muito elevado, sendo explicado pelas elevadas quotas do Grupo PT. O nível de concentração tem sofrido uma ligeira redução, designadamente no tocante a acessos digitais.

#### Quadro 41 Concentração em termos de número de acessos

Acessos	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Acessos instalados a pedido de clientes	0,994	0,961	0,906	0,889	0,868
HHI - Acessos analógicos	0,999	0,967	0,912	0,898	0,886
HHI - Acessos digitais	0,972	0,937	0,886	0,859	0,809
H mínimo <sup>30</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>31</sup>	10	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

(25) Integram a PT Comunicações, S.A., a PT Prime Soluções Empresariais Telecomunicações e Sistemas, S.A., e a TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (serviços fixos).

(26) Este indicador corresponde à soma dos indicadores “número de acessos analógicos” e “número de acessos digitais equivalentes” e inclui os acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio dos prestadores. Por “parque próprio de acessos” entende-se o parque de acessos para utilização do próprio prestador. Os acessos afectos às empresas com as quais o prestador tenha relação de domínio ou de grupo não são integrados no seu parque próprio, sendo contabilizados como “acessos instalados a pedido de clientes”.

(27) Este indicador distingue-se do indicador “acessos principais totais” pelo facto de não incluir o parque próprio dos prestadores.

(28) O “número de acessos digitais equivalentes” corresponde à soma do número de linhas afectas ao serviço telefónico fixo suportadas em cada acesso digital instalado. No caso de acessos RDIS, o número de acessos equivalentes é de 2 por cada acesso RDIS básico e de 30 por cada acesso RDIS primário. Os acessos fraccionados são partes de acessos RDIS primários. A categoria “outros” engloba sobretudo acessos de tipo Diginet.

(29) O índice de concentração analisado foi o índice de Hirschman-Herfindahl (HHI), o qual corresponde, para cada serviço, à soma dos quadrados das quotas individuais dos operadores em actividade:  $HHI = \sum_{i=1}^n q_i^2$ , sendo “n” o número de empresas em actividade e “q” a quota de mercado de cada uma delas.

(30) H mínimo = 1/n, em que “n” é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(31) Para efeito do cálculo do índice, as empresas do Grupo PT e do Grupo SGC foram consideradas como empresas únicas.

De referir, por último, que, no final de 2004, existiam cerca de 159 mil números não móveis portados, representando um aumento de aproximadamente 34,4 por cento face ao final do ano anterior.

### Clientes

O número de clientes de serviço telefónico fixo na modalidade de acesso directo situava-se, no final de 2004, em cerca de 3.133 milhares, registando uma variação negativa de 0,3 por cento em relação ao ano anterior.

No tocante ao acesso indirecto através de pré-selecção, o número de clientes era, no final do 4.º trimestre de 2004, de aproximadamente 395 mil. Em comparação com o final de 2003, houve um aumento de perto de 40 mil clientes de pré-selecção, o que representa um acréscimo de 11,1 por cento face ao valor observado nesse período.

Em 2004, o acesso através de selecção chamada-a-chamada conheceu uma evolução bastante significativa. No final do ano, foram registados mais de 100 mil clientes activos deste tipo de modalidade de acesso, quase duplicando o valor observado no último trimestre de 2003.

### Quadro 42 Evolução do número de clientes

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Clientes de acesso directo	n.d.	3.250.922	3.217.041	3.143.489	3.133.471	-0,3
Clientes de acesso indirecto <sup>32</sup>						
Pré-selecção	n.d.	389.811	374.268	355.517	394.894	11,1
Seleção Chamada-a-chamada	n.d.	56.840	36.926	51.539	101.678	97,3

Fonte: ICP-ANACOM.

A quota de clientes de acesso directo do Grupo PT reduziu-se em cerca de 0,8 pontos percentuais em relação a 2003, situando-se em cerca de 93,8 por cento no final de 2004.

### Quadro 43 Evolução da quota de clientes de acesso directo do Grupo PT

	2000	2001	2002	2003	2004
Clientes de acesso directo (%)	n.d.	98,2	95,1	94,6	93,8

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Nas modalidades de acesso indirecto, o Grupo PT dispõe de um número residual de clientes (inferior a 1 por cento do total), que são, no entanto, responsáveis por cerca de 17 por cento do total de tráfego de acesso indirecto de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada originado na rede fixa.

(32) Inclui estimativas para dois prestadores que não disponibilizaram informação sobre clientes de acesso indirecto desagregado por meio de acesso (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).

O índice de concentração de Hirschman-Herfindahl (HHI)<sup>33</sup> do número de clientes do STF apresenta resultados diversos consoante o tipo de acesso. Em termos de clientes de acesso directo, verifica-se uma concentração bastante elevada, explicada pela elevada quota das empresas do Grupo PT.

No tocante a acesso indirecto através de pré-selecção, a concentração é bastante menor, verificando-se mesmo uma descida significativa do valor do índice HHI de 0,421 em 2003 para 0,303 em 2004. No acesso através de selecção chamada-a-chamada, verificou-se, no entanto, um aumento da concentração, resultante nomeadamente do crescimento significativo da quota de um prestador.

#### Quadro 44 Concentração em termos de número de clientes

Clientes	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Acesso directo	n.d.	0,964	0,907	0,898	0,884
HHI - Pré-selecção	n.d.	0,395	0,402	0,421	0,303
HHI - Selecção chamada-a-chamada	n.d.	0,572	0,564	0,315	0,541
H mínimo <sup>34</sup>	n.d.	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	n.d.	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Tráfego

Foram originados, em 2004, cerca de 11.920.074 milhares de minutos na rede fixa, resultantes de 3.443.407 milhares de chamadas. Estes valores correspondem a variações negativas de respectivamente 15,1 por cento e 7 por cento, consequência, designadamente, da quebra significativa do tráfego de acesso à Internet<sup>36</sup>. No tocante ao tráfego de voz, ao longo do ano foram cursados cerca de 8.750.489 milhares de minutos, que tiveram origem em 3.288.338 milhares de chamadas (redução de, respectivamente, 2,7 e 3,6 por cento em relação ao ano anterior).

Em termos de tráfego de voz destinado a número fixos, foram originados em 2004 cerca de 6.989.847 milhares de minutos resultantes de 2.468.263 milhares de chamadas, o que corresponde a quebras anuais de respectivamente 3 por cento e 3,8 por cento. O tráfego para números móveis registou também uma redução de 3,7 por cento no total de minutos cursados e de 3,5 por cento no total de chamadas originadas.

(33) O índice de concentração analisado foi o índice de Hirschman-Herfindahl (HHI), o qual corresponde, para cada serviço, à soma dos quadrados das quotas individuais dos operadores em actividade:  $HHI = \sum_{i=1}^n q_i^2$ , sendo "n" o número de empresas em actividade e "q" a quota de mercado de cada uma delas.

(34) H mínimo =  $1/n$ , em que "n" é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(35) Para efeito do cálculo do índice, as empresas do Grupo PT e do Grupo SGC foram consideradas como empresas únicas.

(36) A redução do tráfego de acesso à Internet originado na rede telefónica pública comutada é justificada pelo desenvolvimento de ofertas de acesso à Internet em banda larga não temporizadas.

Do total de tráfego de voz em minutos, aproximadamente 6 por cento correspondeu a tráfego internacional de saída.

#### Quadro 45 Tráfego originado na rede fixa - Minutos<sup>37</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Tráfego total (voz + Internet) <sup>38</sup>	16.411.652	17.119.725	16.248.029	14.046.219	11.920.074	-15,1
Tráfego de voz	10.779.174	10.177.935	9.638.608	8.995.198	8.750.489	-2,7
Tráfego nacional (voz)	10.274.623	9.650.985	9.127.643	8.509.702	8.243.314	-3,1
Tráfego nacional Fixo-Fixo	8.957.689	8.250.964	7.672.215	7.208.172	6.989.847	-3,0
Tráfego nacional Fixo-Móvel	1.316.935	1.400.021	1.455.428	1.301.530	1.253.467	-3,7
Tráfego internacional de saída	504.551	526.950	510.965	485.496	507.175	4,5
Tráfego de acesso à Internet	5.632.478	6.941.789	6.609.421	5.051.021	3.169.586	-37,2

Unidade: Milhares de minutos.

Fonte: ICP-ANACOM.

A evolução, em 2004, do tráfego de voz em minutos originado na rede fixa acentuou a tendência registada desde 2000. Assim, de 2000 a 2004, o tráfego de voz registou uma redução de 18,8 por cento, resultante da redução do tráfego nacional, em 19,8 por cento, já que o tráfego internacional de saída registou um pequeno aumento (de 0,5 por cento). Note-se, em particular, a significativa redução do tráfego nacional fixo-fixo em cerca de 22,0 por cento.

#### Quadro 46 Tráfego originado na rede fixa - Chamadas<sup>37</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Tráfego total (voz + Internet) <sup>38</sup>	4.508.743	4.318.906	4.016.194	3.703.594	3.443.407	-7,0
Tráfego de voz	4.200.052	3.916.191	3.636.499	3.411.019	3.288.338	-3,6
Tráfego nacional (voz)	4.045.259	3.771.742	3.498.441	3.289.887	3.167.853	-3,7
Tráfego nacional Fixo-Fixo	3.232.178	2.953.506	2.718.659	2.565.137	2.468.263	-3,8
Tráfego nacional Fixo-Móvel	813.082	818.236	779.782	724.750	699.590	-3,5
Tráfego internacional de saída	154.793	144.449	138.058	121.131	120.485	-0,5
Tráfego de acesso à Internet	308.691	402.715	379.695	292.575	155.069	-47,0

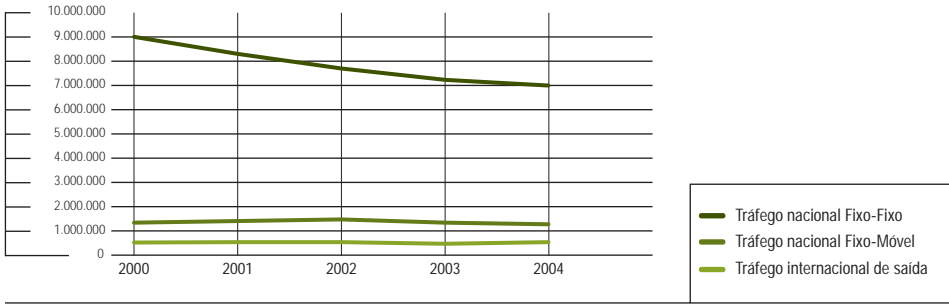
Unidade: Milhares de chamadas.

Fonte: ICP-ANACOM.

(37) Inclui tráfego de acesso directo e tráfego de acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada a chamada.

(38) Inclui tráfego nacional Fixo-Fixo e Fixo-Móvel, tráfego internacional de saída e tráfego de acesso à Internet, através das modalidades de acesso directo e acesso indirecto (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).

**Gráfico 19** Evolução do tráfego de voz originado na rede fixa



Unidade: milhares de minutos.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Em 2004, a duração média do total de chamadas foi de 3,46 minutos, valor inferior em 8,7 por cento ao registado no ano anterior. Esta evolução foi influenciada de forma determinante pelo comportamento do tráfego de acesso à Internet. De facto, apesar do aumento de 18,4 por cento da duração média das chamadas de acesso à Internet (duração média de 20,4 minutos em 2004), verificou-se um grande decréscimo do volume deste tipo de chamadas (variações anuais negativas de 37,2 por cento e de 47 por cento das chamadas originadas e dos minutos cursados, respectivamente).

A duração média das chamadas de voz registou, em 2004, um pequeno aumento – de 2,64 para os 2,66 minutos. De destacar, também, o aumento de 5 por cento da duração das chamadas internacionais de saída, que atingiram uma duração média de 4,21 minutos.

O acesso directo continua a ser o principal meio utilizado para a realização de chamadas a partir da rede fixa. No entanto, o tráfego de acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada tem apresentado uma tendência de crescimento, representando, no ano de 2004, cerca de 18,2 por cento do total de minutos e de 19 por cento do total de chamadas de tráfego nacional de voz<sup>39</sup>. Estes valores foram superiores em cerca de 4,4 e 4,5 pontos percentuais aos observados no ano anterior, respectivamente. No que diz respeito ao tráfego internacional de saída, o tráfego de acesso indirecto representou, em 2004, 19,6 por cento dos minutos cursados e 22,3 por cento das chamadas efectuadas. Ainda relativamente ao tráfego internacional de saída, verificou-se em 2004 uma subida de 5 p.p. dos minutos originados através de acesso indirecto e de 4,9 p.p. das chamadas realizadas, invertendo-se assim a tendência de quebra observada nos dois anos anteriores.

**Quadro 47** Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (minutos)<sup>40</sup>

Evolução (%)	2000	2001	2002	2003	2004
Tráfego de voz	2,5	10,7	13,2	13,9	18,3
Tráfego nacional	1,7	10,1	13,0	13,8	18,2
Tráfego internacional de saída	17,8	20,1	16,3	14,6	19,6

Fonte: ICP-ANACOM.

(39) Inclui tráfego nacional fixo-fixo e fixo-móvel.

(40) Inclui tráfego de acesso directo e acesso indirecto através de pré-selecção e selecção chamada-a-chamada.

**Quadro 48** Evolução da percentagem de tráfego cursado através das modalidades de acesso indirecto (chamadas)<sup>40</sup>

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego de voz	2,7	10,6	13,8	14,6	19,1
Tráfego nacional	1,9	10,2	13,5	14,5	19,0
Tráfego internacional de saída	23,8	22,8	20,6	17,4	22,3

Fonte: ICP-ANACOM.

No tocante a quotas de minutos de voz originados na rede fixa, em 2004, as empresas do Grupo PT foram responsáveis por 78,1 por cento do tráfego nacional e por 77,5 por cento do tráfego internacional. Estes valores correspondem a reduções de, respectivamente, 4,3 e 4,4 p.p. face ao ano anterior. Quanto a chamadas, os clientes das empresas do Grupo PT efectuaram cerca de 77,3 por cento das chamadas nacionais e 75,5 por cento das chamadas internacionais originadas na rede fixa, valores inferiores em 4,4 e 4,6 p.p. aos registados no ano anterior, respectivamente.

**Quadro 49** Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT - Minutos

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego total (voz + Internet) <sup>41</sup>	98,2	93,4	90,5	88,5	83,7
Tráfego de voz	97,3	89,2	84,3	82,4	78,1
Tráfego nacional (voz)	98,0	89,7	84,4	82,4	78,1
Tráfego nacional Fixo-Fixo	98,0	89,8	84,7	82,6	78,3
Tráfego nacional Fixo-Móvel	98,1	89,1	83,0	81,4	76,8
Tráfego internacional de saída	82,0	79,8	81,6	82,1	77,5
Tráfego de acesso à Internet	99,9	99,6	99,6	99,5	99,4

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 50** Evolução das quotas de mercado de tráfego do Grupo PT - Chamadas

<b>Evolução (%)</b>	<b>2000</b>	<b>2001</b>	<b>2002</b>	<b>2003</b>	<b>2004</b>
Tráfego total (voz + Internet) <sup>41</sup>	97,3	90,5	85,0	83,0	78,2
Tráfego de voz	97,1	89,6	83,6	81,7	77,3
Tráfego nacional (voz)	97,9	90,0	83,8	81,7	77,4
Tráfego nacional Fixo-Fixo	97,9	89,9	83,7	81,5	77,2
Tráfego nacional Fixo-Móvel	98,0	90,5	84,2	82,7	78,0
Tráfego internacional de saída	76,1	77,7	78,1	80,1	75,5
Tráfego de acesso à Internet	99,9	99,7	99,0	98,7	97,7

Fonte: ICP-ANACOM.

(41) Inclui tráfego nacional fixo-fixo e fixo-móvel, tráfego internacional de saída e tráfego de acesso à Internet, através das modalidades de acesso directo e acesso indirecto (pré-selecção e selecção chamada-a-chamada).



A significativa quota de tráfego do Grupo PT traduz-se em elevados, embora decrescentes, níveis de concentração, em particular no que respeita ao tráfego nacional. No caso do tráfego internacional, os valores registados são ligeiramente inferiores, indiciando um domínio menos significativo do operador histórico.

#### Quadro 51 Concentração em termos de tráfego cursado

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Tráfego nacional</b>					
Acesso directo e indirecto					
HHI - Minutos de conversação	0,964	0,826	0,752	0,729	0,663
HHI - Número de chamadas	0,961	0,833	0,745	0,714	0,660
H mínimo <sup>34</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	10	12	11	9	9
<b>Tráfego internacional</b>					
Acesso directo e indirecto					
HHI - Minutos de conversação	0,961	0,833	0,745	0,731	0,651
HHI - Número de chamadas	0,618	0,635	0,664	0,724	0,641
H mínimo <sup>34</sup>	0,100	0,083	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	10	12	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Receitas<sup>42</sup>

Em 2004, observou-se um decréscimo de 4,1 por cento das receitas do serviço, resultante, nomeadamente, da diminuição do tráfego cursado. Verificou-se, no entanto, um aumento das receitas provenientes de assinaturas e preços de instalação, que é justificado não só pelo crescimento deste tipo de receitas do Grupo PT, mas também pelo aparecimento de ofertas de acesso directo dos novos prestadores baseadas na desagregação do lacete local.

#### Quadro 52 Receitas do STF

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Receitas Totais	n.d.	n.d.	1.663.296	1.559.600	1.495.162	-4,1
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	n.d.	n.d.	630.134	649.657	680.740	4,8
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa <sup>43</sup>	n.d.	n.d.	1.033.162	909.943	814.422	-10,5

Unidade: 10<sup>3</sup> euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

(42) Informação obtida com base na informação recolhida no âmbito da recolha trimestral dos elementos estatísticos do STF junto dos prestadores, à excepção da informação sobre receitas de postos públicos não pertencentes à PT Comunicações, cuja informação foi recolhida no âmbito da elaboração do anuário estatístico do ICP-ANACOM.

(43) 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.

A receita de instalação e assinatura média por acesso equivalente instalado a pedido de cliente foi, em 2004, de 164,2 euros, o que corresponde a uma taxa de crescimento de 6,1 por cento em relação a 2003.

Em termos de receitas médias de tráfego por cliente, observou-se em 2004 uma redução de 12,5 por cento, situando-se aquele valor nos 224,4 euros.

#### Quadro 53 Evolução de receitas médias do STF

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Receita média de assinatura e preço de instalação por acesso equivalente	n.d.	n.d.	147,5	154,8	164,2	6,1
Receitas média tráfego por cliente	n.d.	n.d.	284,8	256,3	224,4	-12,5

Fonte: ICP-ANACOM.

O Grupo PT foi responsável por 88,5 por cento das receitas do serviço, o que corresponde a uma quebra de 1,7 p.p. em relação ao ano anterior.

#### Quadro 54 Evolução das quotas de receitas do STF do Grupo PT

Evolução (%)	2000	2001	2002	2003	2004
Receitas Totais	n.d.	n.d.	90,9	90,2	88,5
Receitas de assinaturas e taxas de instalação	n.d.	n.d.	99,6	99,7	98,5
Receitas de chamadas e SMS originados na rede fixa <sup>44</sup>	n.d.	n.d.	85,6	83,4	80,2

Fonte: ICP-ANACOM.

Em termos de receitas, observa-se também um elevado, embora ligeiramente decrescente, nível de concentração. Este resultado é explicado pela elevada quota das empresas do Grupo PT.

#### Quadro 55 Concentração em termos de receitas

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Total de receitas	n.d.	n.d.	0,823	0,809	0,780
H mínimo <sup>34</sup>	n.d.	n.d.	0,091	0,111	0,111
N.º de empresas <sup>35</sup>	n.d.	n.d.	11	9	9

Fonte: ICP-ANACOM.

(44) 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.

### Preços

Apresenta-se, de seguida, a evolução real do preço do STF praticado pelo operador histórico<sup>45</sup>.

**Gráfico 20** Evolução, em valores reais, do preço do STF do operador histórico

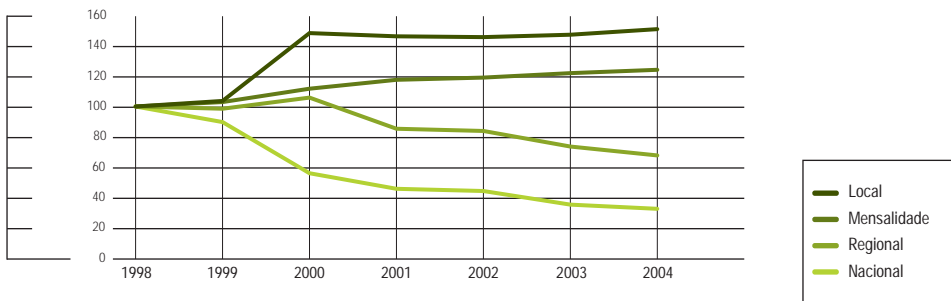


Ano Base do índice: 1998.

Fonte: ICP-ANACOM.

Em 2004, continuou a registar-se um rebalanceamento dos preços praticados pelo operador histórico, assistindo-se a uma redução dos preços do tráfego de média e longa distância (regional e nacional) e ao aumento dos preços das chamadas locais e da assinatura mensal.

**Gráfico 21** Rebalanceamento do preço do STF



Fonte: ICP-ANACOM.

(45) Para a determinação do preço do cabaz, foram ponderados os preços de instalação e assinatura mensal das linhas analógicas e os preços dos diversos tipos de tráfego (chamadas locais, regionais, interurbanas para redes fixas) pela estrutura de receitas de PT Comunicações, de acordo com a metodologia estabelecida na Convenção de Preços do STF, celebrada entre esta empresa e o Estado.

## PREÇOS DO SERVIÇO TELEFÓNICO NUM LOCAL FIXO NA UNIÃO EUROPEIA

### Objectivo

Apresenta-se, seguidamente, uma comparação internacional dos preços praticados no serviço telefónico num local fixo na União Europeia 15 (UE-15). Para tal, foram considerados os preços associados a uma linha analógica praticados pelo operador histórico de cada país. A análise dos resultados apresentados deve tomar em consideração a existência de diferentes calen-dários de liberalização do mercado em causa nos países considerados, sendo que, em Portugal, a liberalização do serviço telefónico num local fixo se iniciou em 1 de Janeiro de 2000.

### Metodologia

Os valores utilizados na comparação em questão, recolhidos na "Tarífica" de Março de 2005, com excepção dos valores para Portugal, que correspondem ao tarifário da PT Comunicações, S.A. (PTC) em vigor em Março de 2005, dizem respeito a: (i) instalação; (ii) assinatura mensal; (iii) chamadas locais; (iv) chamadas regionais; (v) chamadas nacionais; e (vi) chamadas inter-nacionais. A escolha das ofertas a considerar exigiu a definição de um conjunto de hipóteses, apresentadas na Tabela 1. No caso da Dinamarca, do Reino Unido e da Suécia, os preços praticados foram convertidos em euros com as taxas de câmbio de referência diárias do Banco Central Europeu de 14 de Fevereiro de 2005.

Em relação às chamadas internacionais, foram recolhidos os preços das chamadas para a rede fixa, com base nos sete des-tinos mais representativos em termos de tráfego internacional de saída de Portugal (França, Espanha, Reino Unido, Alemanha, Brasil, EUA e Suíça). De acordo com a informação disponível, estes países representam, em conjunto, cerca de 71 por cento do tráfego internacional de saída do serviço telefónico num local fixo em Portugal.

Quanto à dimensão das zonas de tarifação, foram utilizadas as distâncias correspondentes aos vários escalões tarifários exis-tentes em Portugal, tendo escolhidos para cada país os preços dos escalões mais próximos dos escalões portugueses. Para o cálculo dos preços associados ao escalão "Regionais" foram utilizados os preços associados ao escalão "Nacionais" no caso da Alemanha, da Áustria, da Bélgica, da Dinamarca, da Finlândia, da França, da Grécia, da Irlanda, da Itália, do Reino Unido e da Suécia. No caso do Luxemburgo, para o cálculo dos preços associados aos escalões "Locais" e "Regionais" foram utili-zados os preços associados ao escalão "Nacionais".

### Hipóteses sobre as ofertas de serviço telefónico num local fixo na UE

Alemanha	Utilizou-se o tarifário " <i>T-Net standard</i> "
Áustria	Utilizou-se o tarifário " <i>Standard tariff</i> " A instalação e a assinatura da oferta incluem equipamento terminal e manutenção
Bélgica	Utilizou-se o tarifário " <i>Classic line</i> "
Dinamarca	Utilizou-se o tarifário " <i>Standard</i> " Considerou-se que o horário normal associado às chamadas locais, regionais e nacionais decorre entre as 8:00 e as 20:00, e não entre as 8:00 e as 19:30, conforme a oferta
Espanha	Utilizou-se o tarifário " <i>Domestic</i> "
Finlândia	Considerou-se que a assinatura corresponde à assinatura média das assinaturas associadas às nove combinações de " <i>Zone</i> " e " <i>Area</i> " da oferta
França	Utilizou-se o tarifário " <i>Residential</i> "
Holanda	Utilizou-se o tarifário " <i>BelBasis</i> "
Itália	Utilizou-se o tarifário " <i>Residential</i> " Considerou-se que o horário normal durante os dias de semana associado às chamadas locais, regionais e nacionais decorre entre as 8:00 e as 19:00, e não entre as 8:00 e as 18:30, conforme a oferta

Portugal	Utilizou-se o tarifário “Assinatura de base”
Reino Unido	Utilizou-se o tarifário “Residential”
Suécia	Utilizou-se o tarifário “Telia Bas”

Os preços comparados no presente documento não incluem IVA e o seu cálculo foi efectuado através da aplicação dos perfis horários de consumo verificados pela PTC aos tarifários dos operadores históricos dos restantes países, tendo sido considerados para todos os países os períodos horários praticados em Portugal. Para além dos preços associados a cada um dos serviços considerados, foi ainda construído um cabaz representativo da utilização mensal dos serviços em causa por um consumidor médio português. Para tal, foi excluída a instalação e os restantes serviços foram ponderados pelos rácios entre as respectivas quantidades e o número mensal médio de consumidores.

Em particular, o cálculo dos preços das chamadas internacionais foi efectuado com base nos preços médios das chamadas para cada um dos destinos considerados, obtidos conforme metodologia acima exposta. Para obter os preços comparados no presente documento no âmbito das chamadas internacionais, esses preços médios foram ponderados pelos pesos dos respectivos tráfegos no conjunto do tráfego internacional de saída do serviço telefónico num local fixo em Portugal associado aos sete destinos considerados.

As médias da UE-15 correspondem às médias aritméticas simples dos preços praticados nos países considerados, excluindo Portugal.

### O serviço telefónico num local fixo na UE

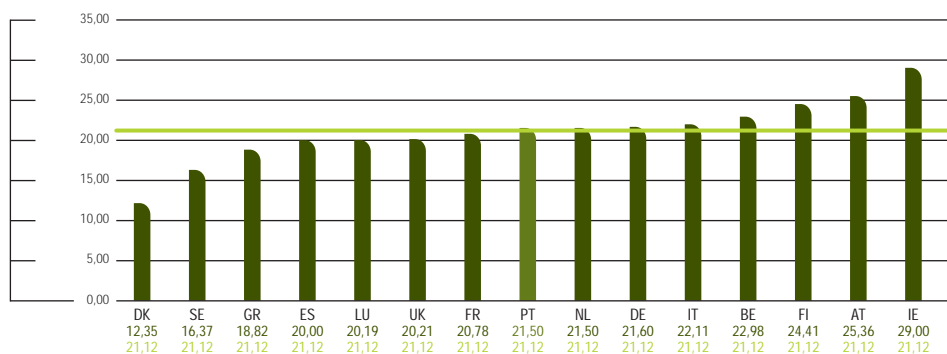
Com base nos dados e pressupostos supramencionados, foram apurados: o preço de instalação de uma linha analógica; a assinatura mensal de uma linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada local de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada regional de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada nacional de três minutos em linha analógica; o preço médio por minuto de uma chamada internacional de três minutos em linha analógica; e o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica.

### O serviço telefónico num local fixo em Portugal

	Preço (€)	Média (sem Portugal)	Posição de Portugal	Desvio face à média (sem Portugal) %
Instalação	71,83	72,22	8	-0,5
Assinatura mensal	12,66	12,95	7	-2,2
Preço médio por minuto de uma chamada local de três minutos em linha analógica	0,0397	0,0329	13	20,5
Preço médio por minuto de uma chamada regional de três minutos em linha analógica	0,0495	0,0570	7	-13,2
Preço médio por minuto de uma chamada nacional de três minutos em linha analógica	0,0605	0,0592	9	2,3
Preço médio por minuto de uma chamada internacional de três minutos em linha analógica	0,2715	0,2549	9	6,5
Cabaz mensal	21,50	21,12	8	1,8

Em Portugal, o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica situa-se cerca de 2% acima da média dos preços praticados para o mesmo cabaz nos países da UE-15, conforme apresentado no gráfico seguinte.

### Preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica



■ Cabaz mensal  
— Média em Portugal

### Conclusões

Da comparação internacional conclui-se que, em Portugal, face à média da EU-15 excluindo o nosso país:

- o preço de instalação de uma linha telefónica analógica é cerca de 1 por cento inferior;
- a assinatura mensal é cerca de 2 por cento inferior;
- o preço médio por minuto de uma chamada local com a duração de três minutos é cerca de 21 por cento superior;
- o preço médio por minuto de uma chamada regional com a duração de três minutos é cerca de 13 por cento inferior;
- o preço médio por minuto de uma chamada nacional com a duração de três minutos é cerca de 2 por cento superior;
- o preço médio por minuto de uma chamada internacional com a duração de três minutos é cerca de 6 por cento superior; e
- o preço do cabaz mensal do consumidor médio associado a uma linha analógica é cerca de 2 por cento superior.

### Percepção da qualidade do STF

Desde 1999 que se publicam em Portugal os resultados do ECSI – *European Consumers Satisfaction Index*.

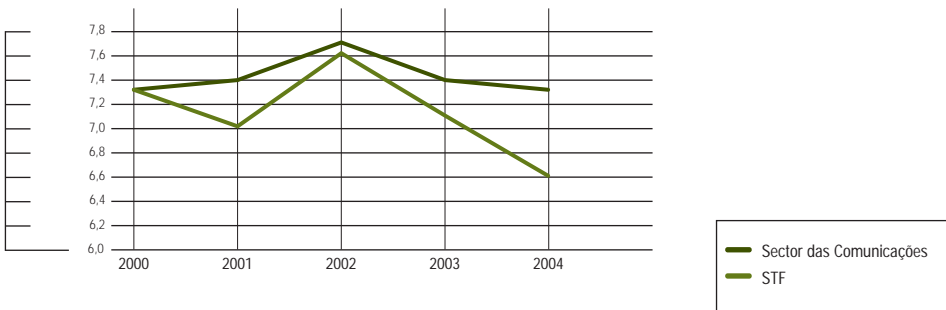
Este índice mede o nível de satisfação dos utilizadores finais em relação aos serviços prestados por algumas das empresas presentes no sector das comunicações, distribuição, energia, banca e seguros e transporte de passageiros na área metropolitana de Lisboa e Porto.

Os valores do índice são estimados a partir de um modelo estrutural que inclui factores explicativos (variáveis latentes) da satisfação, tais como as expectativas dos clientes, imagem da empresa, a qualidade e o valor percebido. Os resultados são estimados ao nível de cada empresa com base em informação proveniente de um inquérito.

O estudo é desenvolvido pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão da Informação, pelo Instituto Português da Qualidade e pela Associação Portuguesa para a Qualidade, contando com o patrocínio do ICP-ANACOM.

De acordo com os resultados do estudo ECSI – Portugal 2004, o valor médio dos indicadores de satisfação global dos clientes do STF era de 6,6 numa escala de 1 a 10, registando uma tendência de descida desde 2002.

**Gráfico 22** Satisfação Global dos clientes do STF



Fonte: ECSI

### Serviço telefónico móvel (STM)

O serviço telefónico móvel (STM) é um serviço público comutado de comunicações electrónicas que permite a transmissão de sinais através de redes de comunicações electrónicas terrestres, cuja rede de acesso é constituída por meios radioeléctricos e cujos equipamentos terminais são móveis.

### Entidades que prestam o STM

O STM começou a ser oferecido em Portugal em 1989 pelo consórcio constituído pelos CTT e TLP. Só posteriormente, em 22.03.91, se deu a constituição da empresa TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. Os serviços prestados utilizavam a tecnologia analógica C-450.

Em Março de 1991 realizou-se um concurso público para a atribuição de uma licença para a prestação do STM através da tecnologia GSM. Esta licença foi atribuída à TELECEL - Comunicações Pessoais, S.A. A TELECEL iniciou a oferta comercial do serviço em 18 de Outubro de 1992.

A licença de exploração da TMN foi emitida em 16 de Março de 1992, com dispensa de concurso público, ao abrigo da norma excepcional prevista no artigo 19.º do Decreto-Lei n.º 346/90, de 3 de Novembro com a redacção que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 147/91, de 12 de Abril. Também a TMN iniciou a oferta do seu serviço em Outubro de 1992.

Em 15 de Julho de 1997, foi publicado o Aviso n.º 3542-A/97 (II Série), para abertura de um novo concurso para atribuição de uma licença para a prestação do SMT de acordo com as normas GSM e DCS, utilizando as faixas de frequência dos 900 MHz e 1800 MHz, respectivamente. Na sequência deste concurso, foi atribuída uma licença à OPTIMUS - Telecomunicações, S.A.. A Optimus iniciou a sua oferta comercial em Agosto de 1998.

Em 2004, existiam 3 entidades legalmente habilitadas para prestar o serviço telefónico móvel em Portugal: a TMN, a VODAFONE PORTUGAL e a OPTIMUS<sup>46</sup>.

### Principais desenvolvimentos nas ofertas de STM

No decorrer de 2004, e após os atrasos associados às dificuldades de estabilização da tecnologia, as três entidades acima referidas lançaram um conjunto de novos serviços móveis de 3.ª geração<sup>47</sup> (3G) baseados na tecnologia IMT-2000/UMTS (WCDMA).

Os serviços comerciais baseados em 3G – nomeadamente, acesso à Internet em banda larga, vídeo-chamada, serviços multi-média, etc. – foram introduzidos em Janeiro de 2004, numa base experimental, tendo sido lançados comercialmente pela TMN, VODAFONE PORTUGAL e OPTIMUS, respectivamente, em 21 de Abril de 2004, 4 de Maio de 2004 e 4 de Junho de 2004. No entanto, estes serviços não se encontram ainda disponíveis em todo o país.

No que diz respeito à política tarifária dos prestadores do STM, é de salientar que, no decorrer do ano 2004, se assistiu a uma redução do número de tarifários.

Com a redução do número de tarifários verificou-se, igualmente, uma simplificação da estrutura tarifária, com o aparecimento de tarifários com preço indiferenciado consoante a rede de terminação da chamada e mesmo do horário de realização da chamada.

Existem, igualmente, opções tarifárias para grupo de utilizadores frequentes, independentemente da rede de terminação da chamada, descontos de quantidade para utilizadores de mensagens escritas e ofertas específicas para chamadas internacionais, nomeadamente, chamadas para países que são origem de imigração (por exemplo, Brasil, Europa de Leste e PALOP).

Continua a verificar-se um significativo diferencial entre os preços das chamadas terminadas na própria rede e os preços das chamadas terminadas noutras redes.

(46) Estas entidades operam ao abrigo de licenças visto que utilizam frequências de espectro radioeléctrico.

(47) A 1.ª geração (1G) é identificada com os sistemas analógicos. A 2.ª geração (2G), que assenta nas normas do *Global System for Mobile Communications/ Digital Communications System (GSM/DCS)*, do ETSI, funciona nas faixas dos 900 MHz (GSM) e dos 1800 MHz (DCS) e caracteriza-se pela utilização de tecnologia digital, permitindo, para além do serviço de voz, a disponibilização de serviços de dados de baixo débito (por exemplo, faxe, correio electrónico, SMS – facilidade do serviço não voz que permite o envio e recepção de pequenas mensagens de texto, com caracteres alfa-numéricos entre telefones móveis e, desde 2003, entre telefones móveis e telefones fixos apropriados). A 2.5G é uma evolução do sistema GSM, baseada em comutação por pacotes, que teoricamente pode permitir velocidades de transmissão até 171,2 Kbps. Esta tecnologia permitiu uma maior rapidez no acesso à Internet, a oferta de tarifários assentes no volume e novas funcionalidades como, por exemplo, o MMS (*Multimedia Messaging Services* - facilidade de envio e recepção de mensagens que compreendem texto, sons, imagem e vídeo). Neste contexto, foram igualmente lançados, em associação com a indústria de equipamentos, novos terminais móveis com acessórios inovadores, como sejam, máquina fotográfica, receptor FM, leitor MP3. A 3.ª geração (3G) é uma nova tecnologia que opera na faixa dos 2 GHz e que utiliza a forma de transmissão WCDMA (*Wideband Code Division Multiple Access*). Foi concebida para concretizar as convergências entre o fixo e o móvel e entre as comunicações electrónicas e o multimédia. Permite aos utilizadores móveis o acesso a serviços multimédia com ritmos até 2Mbps, para serviços de voz e dados. Este sistema é interoperacional com as redes GSM.



### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução do número de assinantes, tráfego, receitas e qualidade de serviço do STM.

#### Assinantes<sup>48,49</sup>

No final de 2004, existiam 9.960 milhares de assinantes do STM em Portugal, valor que corresponde a um crescimento de 6,5 por cento face ao ano anterior.

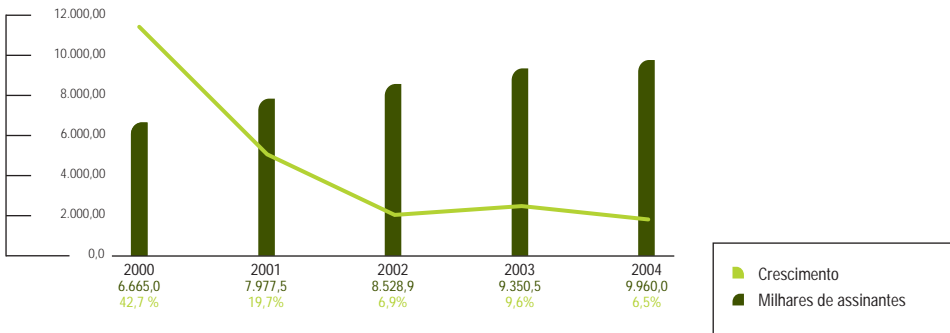
#### Quadro 56 Evolução do número de assinantes do STM

	2000	2001	2002	2003	2004
Número de assinantes	6.665,0	7.997,5	8.528,9	9.350,6	9.960,0
Taxa de crescimento	42,7	19,7	6,9	9,6	6,5

Unidades: milhares de assinantes, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Gráfico 23 Evolução do número de assinantes do STM



Unidades: milhares de assinantes, %

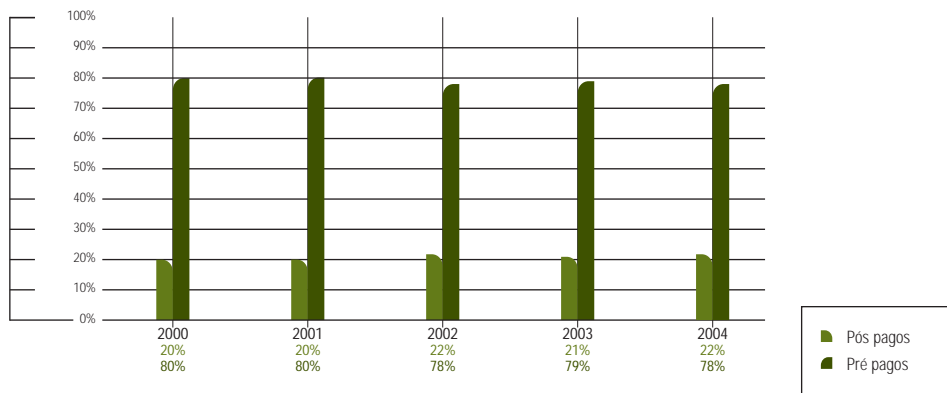
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

(48) Entende-se por assinante todo o utilizador abrangido por uma relação contratual estabelecida com um operador nacional do serviço telefónico móvel terrestre, nomeadamente nas modalidades de assinatura ou de cartão pré-pago activado (considera-se que o cartão é activado após realizada ou recebida a primeira chamada). Excluem-se do conceito de assinante os utilizadores do serviço, clientes de um operador estrangeiro que se encontram em território nacional e realizam chamadas em *roaming*.

(49) Em 2004, o ICP-ANACOM realizou uma acção de auditoria com o objectivo de verificar se os elementos estatísticos reportados pelas entidades que prestam o STM tinham sido contabilizados de acordo com o critério definido pelo ICP-ANACOM. Na sequência desta acção, os valores agora reportados poderão ser corrigidos.

Relativamente à distribuição dos assinantes por tipo de subscrição – pós-pago vs pré-pago – verificou-se, em 2004, a manutenção da predominância da modalidade pré-pago que se situou, no final do ano, em cerca de 78 por cento do total de assinantes.

**Gráfico 24** Distribuição dos assinantes por tipo de subscrição

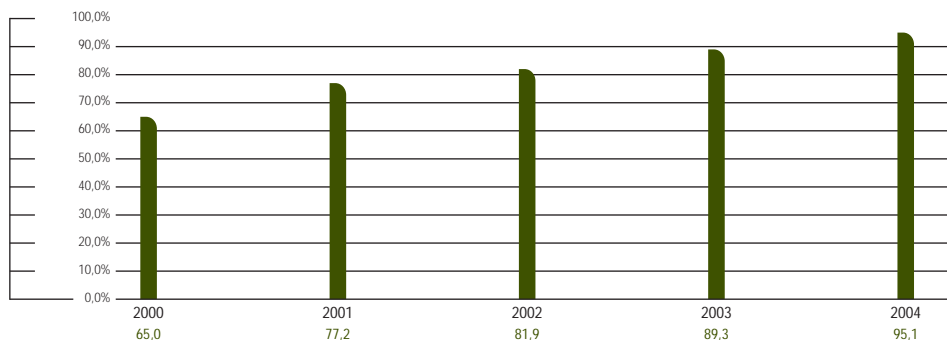


Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

O valor de assinantes acima referido equivale a uma taxa de penetração do serviço de 95 por cento, mais 5,8 p.p. do que em 2003.

**Gráfico 25** Evolução da taxa de penetração

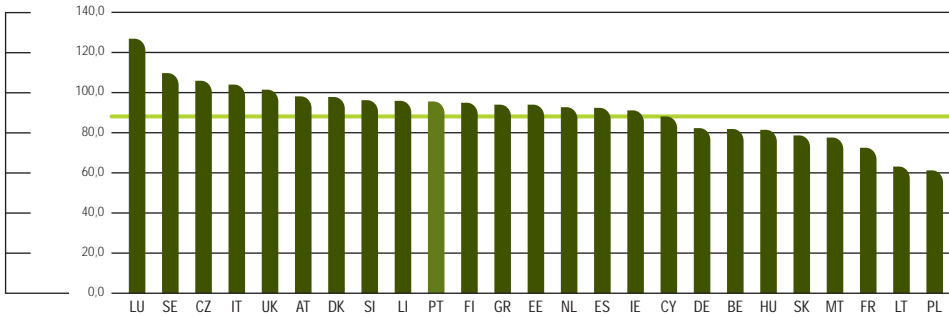


Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Portugal tinha, no final de 2004, uma taxa de penetração superior à média da União Europeia (UE), em cerca de 7,4 p.p.

**Gráfico 26** Penetração do serviço telefónico móvel na UE



Fontes: Assinantes: Mobile Communications (Baskerville) da Informa Telecoms Group;  
População: Portugal INE, restantes países: Eurostat.

■ Penetração em 2004  
— UE 25

No que se refere ao nível de concentração, e contrariando a tendência registada nos últimos anos, verificou-se uma diminuição do índice HHI em 2004.

**Quadro 57** Concentração em termos de assinantes<sup>50</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI – N.º de assinantes	0,360	0,378	0,392	0,395	0,391
H mínimo	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333

Fonte: ICP-ANACOM.

(50) O valor do índice obtém-se através do somatório do quadrado das quotas de mercado de todas as empresas nele intervenientes. Ver explicação mais detalhada na análise do grau de concentração no âmbito do serviço fixo de telefone.

### Tráfego<sup>51</sup>

Em 2004, o tráfego originado nas redes móveis superou os 10.652 milhões de minutos e mais de 6.039 milhões de chamadas. Face ao ano anterior, estes valores representam um crescimento de cerca de 6,4 por cento em termos de minutos e de 4 por cento em termos de chamadas. Destaca-se a tendência de crescimento do tráfego originado nas redes móveis e terminado nas redes móveis (+7.5 por cento) e a quase estabilização do tráfego terminado na rede fixa (+0.6 por cento).

De 2000 a 2004, o tráfego verificado nas redes móveis registou um crescimento de 72 por cento e de 40 por cento, em termos de minutos e de chamadas, respectivamente.

### Quadro 58 Tráfego de voz originado, por tipo de destino (minutos)

Tráfego de saída	2000	2001	2002	2003	2004
Minutos de conversação	6.187,5	8.690,9	9.358,1	10.013,2	10.652,5
Taxa de crescimento	50%	40,5%	7,7%	7,0%	6,4%
Destino rede fixa	1.068,9	1.293,5	1.353,7	1.341,6	1.333,8
% do total	17,3%	14,9%	14,5%	13,4%	12,5%
Crescimento	20,6%	21,0%	4,6%	-0,9%	-0,6%
Destino redes móveis	5.118,6	7.397,4	8.004,5	8.671,6	9.318,8
% do total	82,7%	85,1%	85,5%	86,6%	87,5%
Crescimento	57,6%	44,5%	8,2%	8,3%	7,5%

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: milhões, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

### Quadro 59 Tráfego de voz originado, por tipo de destino (chamadas)

Tráfego de saída	2000	2001	2002	2003	2004
Número de chamadas	4.327,4	5.711,6	5.608,3	5.805,6	6.039,9
Taxa de crescimento	20,6%	32,0%	-1,8%	3,5%	4,0%
Destino rede fixa	671,6	756,6	753,8	714,7	713,0
% do total	15,5%	13,2%	13,4%	12,3%	11,8%
Crescimento	11,7%	12,7%	-0,4%	-5,2%	-0,2%
Destino redes móveis	3.655,8	4.955,0	4.854,5	5.090,9	5.326,9
% do total	84,5%	86,8%	86,5%	87,7%	88,2%
Crescimento	22,4%	35,5%	2%	4,9%	4,6%

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: milhões, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

(51) Em 2002, foi aumentado o nível de desagregação da informação estatística com a introdução de indicadores adicionais referentes aos vários tipos de tráfego cursado no STM. Por esta razão, e atendendo também a que neste período subsistiram inevitavelmente algumas diferenças no modo de cálculo dos vários tipos de tráfego por parte dos diferentes operadores, as séries apresentadas nem sempre são directamente comparáveis.

Em virtude da evolução acima descrita, a proporção dos minutos originados nas redes móveis e terminados nestas redes continuou a aumentar, atingindo cerca de 87,5 por cento do total do tráfego originado em 2004 (4,8 p.p. acima do verificado em 2000).

Entre o tráfego originado nas redes móveis e terminado nas redes móveis, é o tráfego *in-net* que predomina. Em 2004, cerca de 67,3 por cento do tráfego móvel de saída correspondeu a tráfego *in-net*. As políticas tarifárias poderão explicar esta evolução. Com efeito, os preços *in-net* são, na grande maioria dos pacotes tarifários, significativamente inferiores aos preços *off-net*<sup>52</sup>.

### Gráfico 27 Distribuição do Tráfego de saída por tipo de destino

Minutos



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Chamadas



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

(52) Os diferenciais de preços que existem entre os dois tipos de chamadas (própria rede e outras redes) reduziram-se em valor absoluto, mas os preços relativos aumentaram. Enquanto no ano de 2003 as diferenças entre os preços dos dois tipos de chamadas oscilavam entre 33 por cento e 250 por cento, agora situam-se entre 50 por cento e 293 por cento para o primeiro minuto de comunicação e entre 50 por cento e 1080 por cento para os minutos seguintes.

Quanto à duração média das chamadas, verifica-se que tem vindo a subir o valor médio da duração de uma chamada cursada nas redes móveis, atingido 106 e 107 segundos em 2004, respectivamente para as chamadas originadas e para as chamadas terminadas nas redes móveis. As chamadas internacionais são aquelas que apresentam durações médias mais elevadas, seguindo-se as chamadas dentro das próprias redes móveis.

**Quadro 60** Duração média das chamadas

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total tráfego de saída</b>	86	91	100	103	106
Rede própria - SFT nacionais			90	96	96
Rede própria - Redes internacionais	95	103	170	166	156
Rede própria - Rede própria	83	89	100	104	107
Rede própria - Outros STM nacionais	87	91	94	97	98
<b>Total tráfego de entrada</b>			102	104	107
Outros STM nacionais - Rede própria	n.d.	n.d.	95	97	98
SFT nacionais - Rede própria	102	112	106	107	107
Redes internacionais - Rede própria			181	176	175

Nota: O tráfego para redes internacionais pode incluir redes móveis internacionais.

Unidade: segundos.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao SMS (*short message service*), este serviço tem vindo a generalizar-se, apresentando taxas de crescimento sistematicamente superiores às do número de chamadas. Em 2004, o número de SMS foi de 2,5 mil milhões, ou seja, +9,7 por cento do que no ano anterior. O volume de SMS em 2004 corresponde a uma média mensal de 20 mensagens por assinante.

Por sua vez, o serviço MMS (serviço de mensagens multimédia) tem registado uma crescente adesão por parte dos utilizadores. Com efeito, este tipo de mensagens passou de 83,4 milhares em 2002 para 2.212,7 milhares em 2003.

**Quadro 61** Serviços de mensagens

	2000	2001	2002	2003	2004
SMS ( <i>Short Message Service</i> )	549.748	1.528.597	2.052.679	2.296.159	2.518.156
Crescimento	-	178,1%	34,3%	11,9%	9,7%
MMS ( <i>Multimedia Messaging Service</i> )	n.d.	n.d.	83,4	2.212,7	n.d.
Crescimento	-	-	-	2.553%	n.d.

Unidade: milhares, %.

Fonte: ICP-ANACOM.

No que se refere ao nível de concentração em termos de tráfego, verifica-se que se registou um ligeiro aumento em 2004, encontrando-se o valor obtido relativamente próximo do mínimo.

**Quadro 62** Concentração em termos de tráfego<sup>53</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Minutos originados na rede móvel	0,388	0,397	0,384	0,384	0,386
H mínimo	0,333	0,333	0,333	0,333	0,333

Fonte: ICP-ANACOM.

**ARPU<sup>54</sup> e CCPU<sup>55</sup>**

A receita média mensal por assinante cresceu 1,3 por cento em 2004, depois das reduções ocorridas nos 3 anos anteriores.

**Quadro 63** Receita média mensal por cliente (ARPU)

	2000	2001	2002	2003	2004
Receita média mensal por cliente (ARPU)	31,41	29,53	26,42	25,20	25,49
Variação anual	2,9%	-6,0%	-10,5%	-4,6%	1,1%

Unidade: Euros, %.

Fonte: ICP-ANACOM, Relatórios e Contas dos prestadores.

(53) O valor do índice obtém-se através do somatório do quadrado das quotas de mercado de todas as empresas nele intervenientes. Ver explicação mais detalhada, incluída na análise do grau de concentração no âmbito do serviço fixo de telefone.

(54) *Average Revenue Per User*.

(55) *Cash Cost Per User* – Custos operacionais menos provisões, amortizações e venda de terminais.

Em termos de custos *cash cost* médio mensal por cliente, verifica-se que este indicador tem vindo a reduzir-se, não acompanhando assim a tendência do ARPU. O diferencial entre ARPU e CCU situa-se em 11,29 euros em 2004 e em 10,47 euros em 2003, a que corresponde um aumento de 7,8 por cento.

#### Quadro 64 *Cash cost* médio mensal por cliente (CCPU)

	2000	2001	2002	2003	2004*
<i>Cash cost</i> médio mensal por cliente (CCPU)	21,29	19,48	16,07	14,73	14,20
Variação anual %	-5,1	-8,5	-17,5	-8,3	-3,6

\* estimado

Unidade: Euros, %.

Fonte: ICP-ANACOM, Relatórios e Contas dos prestadores.

#### Qualidade de serviço

O ICP-ANACOM tem vindo a efectuar estudos de aferição da qualidade das redes móveis em Portugal. Em 2004<sup>56</sup>, foram analisados os três indicadores habituais – cobertura, acessibilidade e qualidade áudio.

Em relação aos estudos anteriores, estendeu-se a análise aos eixos ferroviários. Assim, pela primeira vez, esse estudo abrangeu dois dos principais eixos ferroviários nacionais: Braga-Porto-Lisboa e Lisboa-Faro.

A recolha de medidas nos aglomerados urbanos e eixos rodoviários decorreu nos dias úteis e durante as horas normais de trabalho, entre 11 de Outubro de 2004 e 21 de Dezembro de 2004. Nos eixos ferroviários, a recolha de medidas decorreu nos dias 9 e 10 de Fevereiro de 2005. Foram efectuadas 18.147 chamadas de teste, em 30 cidades, 10 eixos rodoviários principais e 2 eixos ferroviários principais do território continental português, o que corresponde a cerca de 274 horas de medidas ao longo de 10.331 quilómetros.

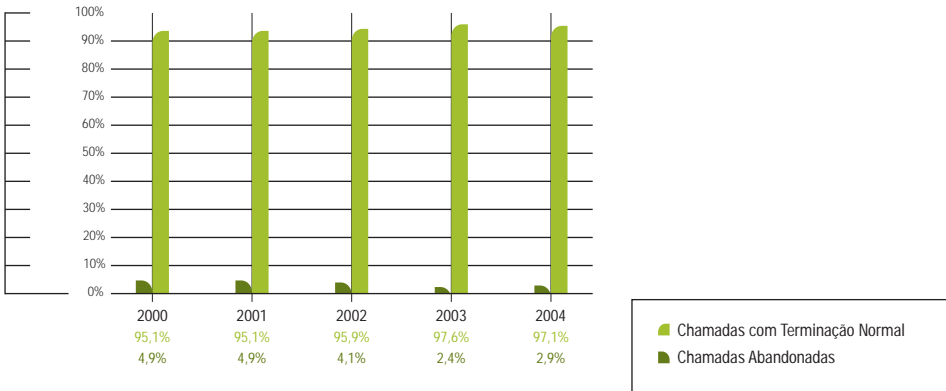
(56) Estudo de Aferição da Qualidade de Serviço das Redes Móveis (QoS-GSM 2004).



A análise dos resultados do estudo realizado permite concluir que as redes móveis GSM apresentam um bom nível de cobertura e desempenho. No que respeita ao indicador qualidade áudio, aproximadamente 99 por cento das chamadas de teste apresentaram valores médios bons ou aceitáveis. Apenas cerca de 1 por cento apresentaram níveis pobres ou maus.

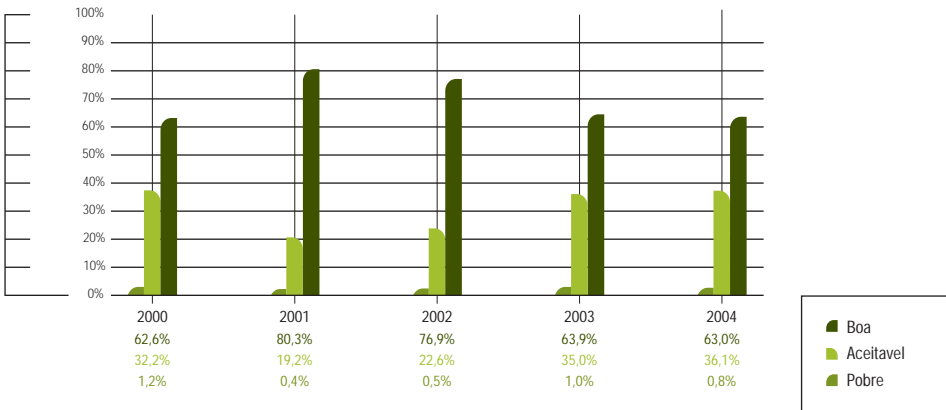
**Gráfico 28** Acessibilidade e Qualidade Áudio das redes móveis

Acessibilidade (Aglomerados Urbanos e Eixos Rodoviários Continente)



Período: 2000-2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

Qualidade Áudio (Aglomerados Urbanos e Eixos Rodoviários Continente)



Período: 2000-2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

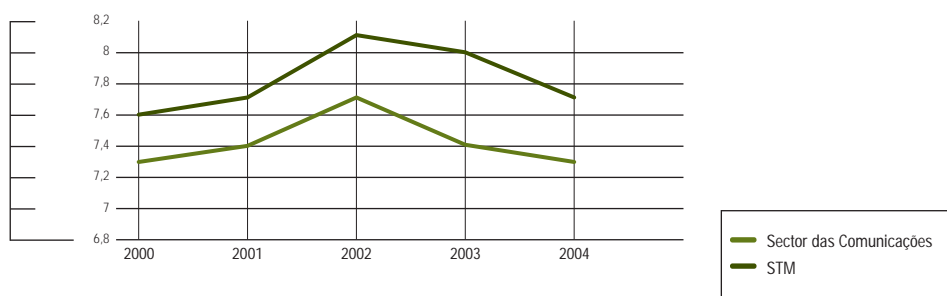
Registe-se, no entanto, a redução contínua da percentagem de chamadas com boa qualidade (de 80,3 por cento em 2001 para 67,0 por cento em 2004), compensado pelo aumento de chamadas com qualidade aceitável.

Os eixos ferroviários pela primeira vez incluídos no estudo são os locais onde as redes móveis GSM apresentam pior desempenho. Verificaram-se ao longo dos eixos analisados, especialmente no percurso Lisboa-Faro, graves deficiências de cobertura e, por vezes, ausência completa de sinal radioelétrico.

### Percepção da qualidade do serviço telefónico móvel

De acordo com os resultados do estudo ECSI Portugal 2004, o STM continua a apresentar os valores mais elevados dos indicadores de satisfação global entre os vários subsectores das comunicações<sup>57</sup>. Observou-se, no entanto, uma ligeira quebra dos valores médios de satisfação global neste serviço em 2004, na sequência do já verificado em 2003.

**Gráfico 29** Satisfação global dos clientes do STM



Fonte: ECSI.

### Serviço móvel com recursos partilhados (SMRP)

O serviço móvel com recursos partilhados (SMRP – *trunking*) é um serviço de comunicações electrónicas móveis via rádio que se caracteriza pelo estabelecimento de comunicações bidireccionais de voz e dados entre um determinado conjunto fechado de utilizadores. Neste serviço, as frequências são partilhadas de uma forma dinâmica por vários clientes de forma a rentabilizar o espectro radioelétrico, sendo geridas pelo operador de modo a garantir o acesso a todos os clientes. Cada cliente tem acesso a uma rede privativa, de natureza virtual, sendo a entidade que presta o serviço responsável pelas licenças de utilização do espectro radioelétrico, infraestruturas e manutenção de equipamentos.

O SMRP está especialmente orientado para servir empresas que funcionem com frotas, nomeadamente empresas de transportes, serviços de segurança e emergência, construção, serviços públicos e técnicos.

### Entidades que prestam o SMRP

Em 2004, o SMRP foi oferecido por duas entidades licenciadas: a RADIOMÓVEL – Telecomunicações, S.A.<sup>58</sup>, e a REPART – Sistemas de Comunicação de Recursos Partilhados, S.A..

(57) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.

(58) A licença da RADIOMÓVEL foi atribuída em 1993, na sequência de concurso público.

Estas entidades iniciaram as suas operações em Fevereiro e Outubro de 1994, respectivamente, tendo disponibilizado o serviço utilizando o sistema analógico MPT 1327<sup>59</sup>, estabelecido pelo DTI (*Department of Trade and Industry*), do Reino Unido, e a tecnologia digital TETRA (*Trans European Trunked Radio System*)<sup>60</sup>.

A REPART iniciou a operação do sistema TETRA no final de 1999, tendo a RADIOMÓVEL lançado esta oferta em 2000. No entanto, não tendo o TETRA tido a evolução esperada<sup>61</sup>, em 2002 a RADIOMÓVEL requereu a alteração da sua licença de operador de SMRP por forma a estar habilitada a usar o sistema CDMA (*Code Division Multiple Access*)<sup>62</sup>. Para o efeito, a sua licença foi reconfigurada, mantendo-se no entanto como prestador do serviço móvel com recursos partilhados.

Continua em curso um processo de integração da operação dos dois actuais operadores do serviço, que partilham um único accionista directo (a Valkia Invest B.V., sediada na Holanda).

### Evolução do serviço

Em 2004, o SMRP registou um aumento do número de assinantes (+3,3 por cento). No entanto, tanto o número de frotas como o tráfego apresentaram valores inferiores aos registados no ano anterior.

### Quadro 65 Indicadores de Actividade do SMRP

	2000	2001	2002	2003	2004
Assinantes	12.217	10.410	8.796	7.700	7.954
Taxa de crescimento	-11,5%	-14,8%	-15,5%	-12,5%	3,3%
Frotas	n.d.	560	409	341	293
Chamadas com resposta* (milhares)	27.612	17.583	11.580	8.802	7.653
Taxa de crescimento	3,9%	-36,3%	-34,1%	-24,0%	-13,3%
Receitas do serviço (milhões euros)	5,37	5,62	2,68	2,60	n.d.
Taxa de crescimento	-0,4%	4,7%	-52,3%	-3,0%	n.d.

\* NOTA: os dados de tráfego não incluem a rede TETRA.

Fonte: ICP-ANACOM.

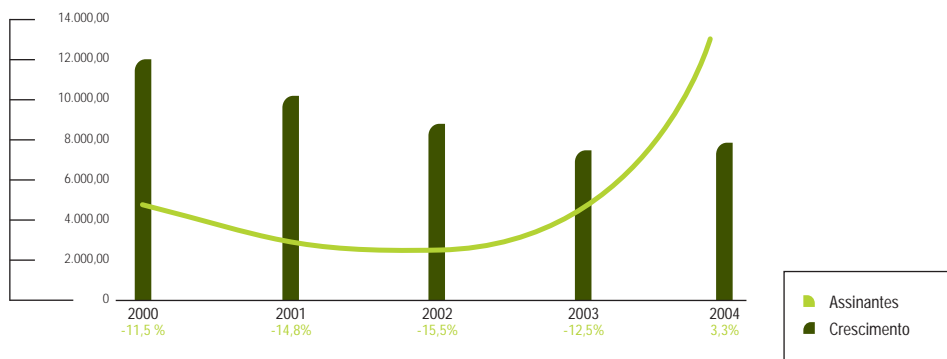
(59) Tecnologia utilizada desde o início da prestação do serviço que permite chamadas individuais e de grupo entre utilizadores de um determinado conjunto fechado, mensagens de dados curtas e ligações à rede fixa.

(60) Sistema utilizado a partir de 1999, considerado mais vantajoso pelos operadores por se basear numa norma pan-europeia, utilizando, portanto, frequências harmonizadas e permitindo, assim, a utilização do serviço no âmbito geográfico da Europa, através de roaming. São ainda atribuídas ao TETRA as seguintes vantagens: possibilidade de todos os fabricantes poderem produzir equipamento TETRA baseado nas mesmas especificações (dado tratar-se de um standard não proprietário); maior eficiência na gestão do espectro, mediante utilização da tecnologia TDMA (*Time Division Multiple Access* – sistema caracterizado pelo acesso simultâneo de vários utilizadores a uma única faixa de radiofrequências, através da sua partição no tempo em canais – *time slots*); benefícios da transmissão digital, como qualidade de voz constante, maior segurança nas comunicações (possibilidade de sistemas de encriptação de dados, etc.), capacidade de suporte de um largo conjunto de novos serviços (chamadas curtas de dados de grupo, sendo, inclusivamente, aberta a possibilidade de transmissão de vídeo), etc..

(61) Os operadores confrontaram-se com alguns problemas, tais como a falta de equipamento terminal a preço acessível, um elevado custo do equipamento de rede (devido a uma produção de escala limitada) e um número limitado de distribuidores de equipamento.

(62) Sistema de acesso caracterizado pela partilha da mesma faixa de frequências através de atribuição de códigos diferentes a cada utilizador.

**Gráfico 30** Assinantes do SMRP



Unidades: milhares de assinantes, %.  
Fonte: ICP-ANACOM, INE.

### Serviço de acesso à Internet

O serviço de acesso à Internet pode ser disponibilizado através de diversas tecnologias e com várias capacidades de transmissão de informação, que se traduzem na prestação de serviços de banda estreita ou banda larga.

## Operadores em actividade

No quadro seguinte pode observar-se a evolução, em 2004, das entidades legalmente habilitadas<sup>63</sup> para a prestação do serviço de acesso à Internet, com indicação das que se encontravam em actividade, salientando-se as entradas e saídas do mercado ocorridas durante o mesmo ano.

Quadro 66 Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
AT & T - Serviços de Telecomunicações, Soc. Unip., Lda. (*)	NA			A
BRAGATEL - Comp. Televisão por Cabo de Braga, S.A.	A			A
BROADNET PORTUGAL, S.A.	NA		⊙	
BT PORTUGAL - Telecomunicações, Unipessoal, Lda.	NA			NA
CABLE & WIRELESS GLOBAL LIMITED (**)	NA			NA
CABLETEL - Serviços de Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
CABO TV MADEIRENSE, S.A.	A			A
CABOVISÃO - Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.	A			A
CATV - TV Cabo Portugal, S.A.	A			A
CLIXGEST - Internet e Conteúdos, S.A.	A			A
COLT Telecom - Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda. <sup>64</sup>	A			A
COMMUNICORP Portugal, Lda.	NA		⊙	
EASTÉCNICA V - Comunicações Globais, S.A.	A			A
EBONE BROADBAND SERVICES LIMITED	NA		⊙	
EQUANT PORTUGAL, S.A. (*) <sup>65</sup>	NA			A
FLEXIMÉDIA - Serviços e Meios Inf. e Comunicação, Lda.	A			A
GTS NETWORK (IRELAND) LIMITED	NA		⊙	
Hari-técnica Comércio e Indústria de Artigos Eléctricos e Electrónicos, Lda.	NA			NA
HLC - Telecomunicações e Multimédia, S.A.	NA		⊙	
JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A. <sup>66</sup>	A			A
KPNQwest Portugal - Telecomunicações, Lda. <sup>67</sup>	A			A
LISVOICE SYSTEMS - Comunicações Digitais, S.A.	NA		⊙	
MAXITELCOM - Comunicações Inteligentes, S.A.	NA		⊙	
MEDIA CAPITAL - Telecomunicações, S.A.	A			A
NETACESSO - Serviços Internet e Multimédia, Lda.	NA			NA
NETSAT - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
NETVOICE - Comunicações e Sistemas, S.A.	NA			A
NFSI - Soluções Internet, Lda.		⊙		A
NORTENET - Sistemas de Comunicação, Lda.	A			A
NOVIS TELECOM, S.A.	A			A
NOF - Nelson Quintas & Filhos - Telecomunicações, S.A.	NA		⊙	
ONI SOLUTIONS - Infocomunicações, S.A. <sup>68</sup>	A		⊙	
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	A			A
OPTIGLOBE Telecomunicações, Lda.	NA		⊙	
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.		⊙		A

**Quadro 66** Evolução dos prestadores de serviço de acesso à Internet em 2004

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
PLURICANAL SANTARÉM – Televisão por Cabo, S.A.		⊙		A
PT ACESSOS DE INTERNET WI-FI, S.A.		⊙		A
PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.	A			A
PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A. <sup>69</sup>	A			A
RACIONA - Tecnologias de Informação, Lda.	NA		⊙	
RADIANZ PORTUGAL, Soc. Unipessoal, Lda. (**)	NA			NA
REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			A
ROBOT - Telecomunicações, Projectos e Serviços, Lda.	NA			A
SONET - Serviços Internet, Lda.	NA		⊙	
Swisscom EPWLAN - Serviços de Internet, S.A.		⊙		A
TELECORREIO - Serv. Avançados de Telecomunicações, Lda.	A			A
TeleMilénio, Telecomunicações, Soc. Unipessoal, Lda. (Tele2)	NA			A
Terravista.pt - Serviços de Multimédia, S.A.	NA		⊙	
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.	A			A
UNIMASTER - Informática e Telecomunicações, Lda.	NA		⊙	
UNIVERTEL - Comunicações Universais, S.A.	NA		⊙	
UUNET - Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda.	A			A
VALNET SADO - Serviços de Comunicações, S.A.	A		⊙	
VIA NETWORKS Portugal - Tecnologias de Informação, S.A.	A			A
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	A			A
WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A.	A			NA
1World Telecommunication, Inc.	NA		⊙	
<b>Total Activas</b>	<b>25</b>			<b>32</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>27</b>			<b>6</b>
<b>Total Geral</b>	<b>52</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>38</b>

(\*\*) O prestador apesar de ter comunicado estar a prestar o serviço de acesso à Internet não enviou os respectivos dados estatísticos. A - Activa NA - Não Activa

(\*\*) Entidades habilitadas para o serviço de acesso à Internet, no entanto, só apresentam actividade em outros serviços de transmissão de dados.

Fonte: ICP-ANACOM.

(63) A partir de Fevereiro de 2004, teve lugar a alteração do enquadramento legal nacional, passando a vigorar o regime de autorização geral.

(64) Em 22 de Outubro de 2004 foi alterada a denominação social da empresa para COLT Telecom – Serviços de Telecomunicações, Unipessoal, Lda.

(65) A GLOBAL ONE – Comunicações, S.A, em 22 de Janeiro de 2004, alterou a designação social para EQUANT PORTUGAL, S.A.

(66) Em 19 de Janeiro de 2004, a Jazztel foi adquirida (100 por cento) pela Jadinca S.G.P.S. (Grupo SGC). Actualmente, o Grupo SGC agrega a Jazztel, Netvoice e WTS.

(67) Em Abril de 2004, verificou-se a aquisição da KPNOwest por parte da Novis (Grupo SonaeCom).

(68) Em 2004-02-05, foram revogados os títulos da ONISOLUTIONS e da BRISATEL, na sequência da fusão por incorporação na ONITELECOM, verificada em 3 de Outubro de 2003.

(69) A Telepac II foi extinta, por efeitos de fusão, e o seu património foi globalmente transferido para a sociedade PT.com Comunicações Interactivas, AS, em 14 de Dezembro de 2004.

No final de 2004, encontravam-se habilitadas 38 entidades para a prestação do serviço de acesso à Internet, das quais 32 estavam em actividade. Dos 32 prestadores do serviço de acesso à Internet (ISP) em actividade em 2004, 19 encontravam-se, simultaneamente, a oferecer o serviço através de acessos de banda larga estreita e de banda larga (*modem* por cabo e ADSL); destes últimos, 6 prestadores ofereciam o serviço exclusivamente através de *modem* por cabo, 12 entidades ofereciam exclusivamente via ADSL, enquanto 1 entidade oferecia serviços através dos dois tipos de acesso.

No quadro seguinte são indicados os operadores de redes de distribuição por cabo que, no final de 2004, se encontravam a oferecer serviços de Internet de banda larga através de acesso *modem* por cabo.

#### Quadro 67 Operadores de redes de distribuição por cabo que prestam o serviço de acesso à Internet

BRAGATEL - Companhia de TV por Cabo de Braga, S.A.  
CABO TV MADEIRENSE, S.A.  
CABOVISÃO - Soc. de Televisão por Cabo, S.A.  
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.  
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.  
PLURICANAL SANTARÉM - Televisão por Cabo, S.A.  
TV TEL Grande Porto - Comunicações, S.A.

Fonte: ICP-ANACOM.

No final de 2004, os prestadores que se encontravam a oferecer serviços de Internet de banda larga através de acesso ADSL são indicados no quadro seguinte.

#### Quadro 68 Prestadores do serviço de acesso à Internet com oferta de acesso ADSL

CLIXGEST - Internet e Conteúdos, S.A.  
JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
KPNQwest Portugal - Telecomunicações, Lda.  
NETVOICE - Comunicações e Sistemas, S.A.  
NORTENET - Sistemas de Comunicação, S.A.  
NOVIS TELECOM, S.A.  
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.  
PT ACESSOS DE INTERNET WI-FI, S.A.  
PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecom. E Sistemas, S.A.  
PT.COM - Comunicações Interactivas, S.A.  
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.  
VIA NET.WORKS Portugal - Tecnologias de Informação, S.A.  
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.

Fonte: ICP-ANACOM.

## Oferta de serviços e desenvolvimentos em 2004

Este serviço é prestado essencialmente através das modalidades de acesso *dial up*, acesso dedicado<sup>70</sup>, acesso ADSL e acesso por *modem* por cabo, constituindo as duas últimas os principais meios de acesso à Internet em banda larga.

De seguida faz-se uma breve descrição das principais ofertas de acesso à Internet:

- Acesso através de ligação *dial-up* – Os pacotes associados a ofertas assentes em linha analógica têm, por razões tecnológicas, capacidade máxima de 64 Kbps (banda estreita); esta velocidade de transmissão é ainda afectada pela necessidade de conversão dos dados entre formato digital e analógico; as ligações de tipo comutado (*dial-up*) são acessíveis a qualquer assinante que tenha uma linha de telefone fixa e disponha de um *modem*, bastando-lhe tornar-se cliente de um (ou vários) ISP. O acesso RDIS tem vindo a substituir progressivamente a tradicional linha analógica. Permite débitos superiores à opção anterior, assim como a integração de serviços de voz e dados num único acesso. Os acessos RDIS podem ser básicos<sup>71</sup> ou primários<sup>72</sup>. Este tipo de ofertas tem vindo progressivamente a ser substituído por tecnologias de acesso de banda larga.
- Acesso através de tecnologias DSL (*digital subscriber lines* ou xDSL) – Estas tecnologias usam sistemas de modulação sofisticados para aumentar a capacidade de transmissão de dados através do fio de cobre, recorrendo a faixas de frequências não utilizadas pelo sinal de voz, podendo, tipicamente, atingir valores em média bastante superiores à ligação *dial-up* sobre linha telefónica analógica e à ligação *dial-up* sobre RDIS. O facto de a voz e os dados serem transportados em frequências diferentes confere a estas tecnologias a vantagem de permitirem os dois tipos de comunicação em simultâneo, estando a ligação à Internet “sempre aberta” (*always on*). Esta tecnologia é disponibilizada em áreas pré-definidas, onde seja possível dispor de uma ligação com as características físicas mínimas necessárias. Existem diferentes variantes de xDSL, das quais a mais divulgada é a ADSL (*Asymmetric DSL*)<sup>73</sup>. Em termos de capacidade de débito de dados, as ofertas de ADSL disponíveis em Portugal variavam entre os 256Kbps e os 8Mb. Além do ADSL, existem também outras modalidades como o SDSL (*Symmetric DSL*)<sup>74</sup>, HDSL (*High-data-rate DSL*) e VDSL (*Very-high-speed DSL*).
- Acesso através de cabo coaxial – O cabo coaxial é o tipo primordial de cabo usado pela indústria de televisão por cabo, sendo também muito comum a sua utilização para redes de computadores; é mais caro do que o fio de telefone tradicional mas a sua constituição permite muito maior capacidade de transporte de dados (maior largura de banda) e menor susceptibilidade a interferências eléctricas e de rádio. A modalidade de acesso à Internet através das redes de distribuição de televisão por cabo, utilizando um *modem* para cabo (*cable-modem*) e uma placa de expansão para o computador, permite elevadas velocidades de acesso, quando comparada com as disponibilizadas através do fio de par de cobre em *dial-up*. As velocidades máximas das ligações são semelhantes às de um acesso ADSL, tanto no *downstream* como no *upstream*. Para que o serviço Internet possa ser fornecido sobre uma rede deste tipo, esta tem de suportar bidireccionalidade, ou seja, tem de ter a capacidade de receber e enviar dados.

(70) Ligação dedicada – ligação em que existe, entre um utilizador e um ISP, um canal de comunicação que só é utilizado na ligação à Internet: o canal está sempre aberto quer o utilizador esteja ou não *on-line*. Este tipo de ligação é estabelecido com um ISP específico, enquanto na ligação *dial-up* o utilizador pode optar entre distintos ISP.

(71) Acesso básico (*basic rate access 2B+D*) – Acesso dos clientes à RDIS, utilizando um par de cobre e proporcionando dois canais a 64Kbps (canais B1 e B2) para voz e transferência de dados e um canal D a 16Kbps para sinalização, transferência de dados por pacotes e telemetria. O débito global é de 192 Kbps.

(72) Acesso primário – acesso 30B+D à RDIS, com um débito global de 2 Mbps. Tanto os 30 canais B de voz/dados como o canal D de sinalização transportam 64 Kbps.

(73) Tecnologia digital que transforma linhas de telefone analógicas ou RDIS em linhas de capacidade superior, permitindo o acesso à Internet com velocidades muito superiores. A transmissão da informação é realizada de forma assimétrica, ou seja, a velocidade de recepção de informação (*downstream*) é superior à velocidade de envio (*upstream*), que actualmente é de cerca de 1 Mbps, sendo a largura de banda gerida de uma forma inteligente. Permite em simultâneo o uso da Internet e da tradicional linha telefónica (para serviço de voz, de fax). Um circuito ADSL providencia três canais de informação: um canal *downstream* de alto débito (1,5 a 8 Mbps), um canal duplex de alto débito médio de *upstream* (16 a 640 Kbps) e um canal para o serviço telefónico.

(74) Tecnologia digital em que a transmissão da informação é realizada de forma simétrica.



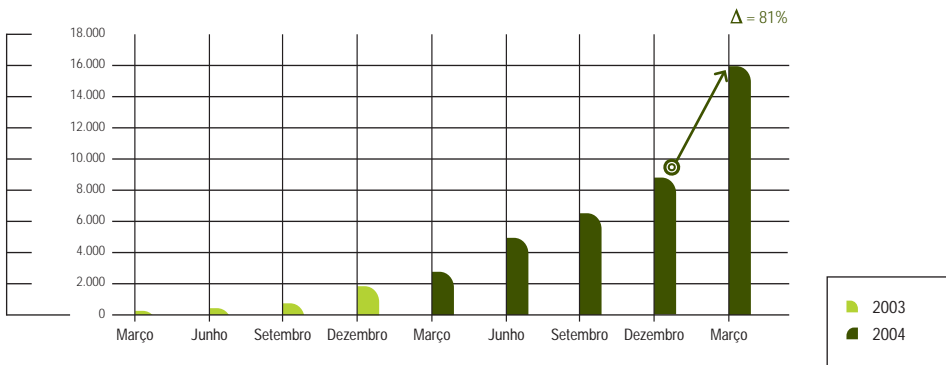
- Outros meios de acesso<sup>75</sup> – Existem outras tecnologias que podem ser utilizadas na rede de acesso, designadamente: acesso através de ligações dedicadas, acesso através de cabo de fibra óptica, acesso através de ligações FWA, acesso através de linha eléctrica (PLC), acesso através de redes locais de rádio e acesso através de ligações via satélite.

Durante o ano de 2004, e em particular nos últimos meses do ano, assistiu-se ao lançamento, por parte dos novos operadores, de um conjunto de novas ofertas. Estas ofertas, que permitem débitos superiores aos disponibilizados até esse momento, foram influenciadas pela actuação do ICP-ANACOM ao nível da regulação das ofertas grossistas.

A intervenção do ICP-ANACOM relativa à disponibilização de uma classe de serviço de 2 Mbps na oferta grossista "Rede ADSL PT" reflectiu-se no nível do débito máximo proporcionado ao cliente final. Posteriormente à deliberação em causa, foram lançadas ofertas de 4 Mbps, 8 Mbps e de 16 Mbps, suportadas quer na ORALL, quer na oferta "Rede ADSL PT"<sup>76</sup>.

No âmbito da ORALL, as intervenções do ICP-ANACOM incidiram fundamentalmente sobre a redução dos prazos máximos associados ao fornecimento de lacetes activos e não activos e redução dos preços dos serviços previstos naquela oferta (incluindo o serviço de transporte de sinal), procurando assegurar a existência de coerência entre as condições das várias ofertas grossistas e retalhistas do Grupo PT. As medidas tomadas terão influenciado a evolução do número de acessos desagregados.

**Gráfico 31** Evolução do número de acessos desagregados



Fonte: ICP-ANACOM.

As ofertas retalhistas suportadas na ORALL apresentam os preços mais baixos existentes actualmente no mercado: 22,5 euros para ofertas com débitos de 2 Mbps ou 512 kbps.

(75) O relatório de regulação de 2002 inclui uma descrição breve das características destas tecnologias de acesso à Internet.

(76) Apenas as ofertas de 4 Mbps e 8 Mbps, neste último caso.

### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução do número de clientes, acessos, receitas, preços e distribuição geográfica deste serviço durante o ano de 2004.

#### Clientes

Existiam, no final de 2004, cerca de 6.775 milhares de clientes do serviço de acesso à Internet em Portugal.

Cerca de 87,3 por cento do número total de clientes é constituído pelos designados clientes de acesso *dial-up*. No período em análise, o número destes clientes era de cerca de 5.917 milhares; este número inclui os acessos residenciais e empresariais gratuitos e não gratuitos, verificando-se, no caso de alguns prestadores, a contabilização de acessos que não cursaram tráfego no período em análise. Refira-se, ainda, que é usual que um utilizador da modalidade de acesso *dial-up* seja cliente de vários ISP.

Pelo exposto, a interpretação estrita do valor absoluto deste indicador pode conduzir a análises e conclusões erradas, não devendo este número ser utilizado como estimativa do número de utilizadores de Internet em Portugal. Por conseguinte, este valor não é utilizado como referência neste relatório.

#### Quadro 69 Evolução do número de clientes do serviço de acesso à Internet

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total de Clientes</b>	<b>2.110,80</b>	<b>2.999,4</b>	<b>4.328,4</b>	<b>4.943,5</b>	<b>6.775,0</b>
<b>Crescimento</b>	<b>n.d.</b>	<b>42,1%</b>	<b>44,3%</b>	<b>14,2%</b>	<b>37,0%</b>
Clientes de acesso <i>dial-up</i>	2.083,60	2.900,1	4.065,6	4.440,4	5.916,6
Crescimento	n.d.	39,2%	40,2%	9,2%	33,2%
Clientes de outros tipos de acesso	27,2	99,3	262,8	503,1	858,4
Crescimento	n.d.	265,1%	164,7%	91,4%	70,6%

Unidade: Milhares de clientes.

Fonte: ICP-ANACOM.

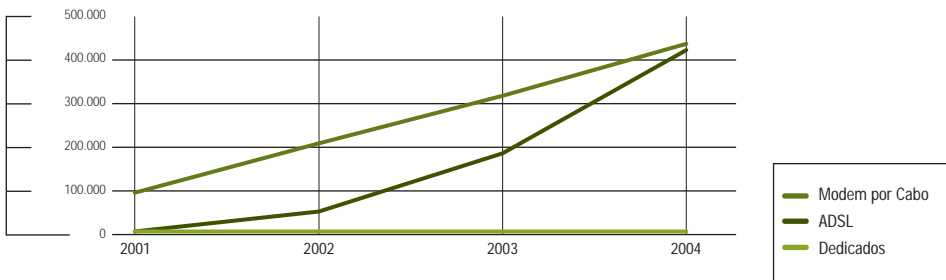
Registou-se em 2004 um crescimento muito elevado do acesso à Internet através de ADSL (subida de 128,2 por cento em relação ao ano anterior), representando esta forma de acesso 49 por cento das modalidades de acesso não *dial up* no final de 2004. Em resultado da evolução descrita, verifica-se uma quase igualdade entre os acessos à Internet através de ADSL e os acessos à Internet através de *modem* por cabo: 435 mil clientes de acesso à Internet através de *modem* por cabo e 421 mil clientes de acesso à Internet através de tecnologia ADSL. A modalidade de acesso dedicado atingiu aproximadamente 3 mil clientes.

**Quadro 70** Evolução do número de clientes de modalidades de acesso não *dial-up*

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Total de Clientes</b>	<b>27.206</b>	<b>99.316</b>	<b>262.789</b>	<b>503.128</b>	<b>858.418</b>
<b>Crescimento</b>	<b>n.d.</b>	<b>265,1%</b>	<b>164,6%</b>	<b>91,5%</b>	<b>70,6%</b>
Clientes de acesso modem por cabo	25.145	93.721	207.486	315.577	434.958
Crescimento	n.d.	272,7%	121,4%	52,1%	37,8%
Clientes de acesso ADSL	n.a.	2.886	52.005	184.344	420.631
Crescimento		n.a.	1702,0%	254,5%	128,2%
Clientes de acesso dedicado <sup>77</sup>	2.061	2.709	3.298	3.207	2.829
Crescimento	n.d.	31,4%	21,7%	-2,8%	-11,8%

Unidade: Clientes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

**Gráfico 32** Evolução do número de clientes de acessos não *dial-up*



Unidade: Clientes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

(77) A oferta do serviço de acesso à Internet por linhas dedicadas, com recurso a diversas tecnologias, é maioritariamente de banda larga, sendo direccionada para o segmento empresarial. Inclui a oferta do serviço com recurso a acessos FWA.

O cálculo da taxa de penetração global do serviço de acesso à Internet em Portugal por recurso à utilização dos elementos disponíveis relativos ao acesso *dial-up* não reflecte, pelos motivos indicados acima, a situação real deste serviço em Portugal, constituindo, caso a sua interpretação não seja devidamente acautelada, um elemento potencialmente gerador de erros de análise. De facto, o valor obtido através do cálculo referido apontaria para uma taxa de penetração, em termos populacionais, do serviço de acesso à Internet em Portugal de cerca de 65 por cento. A utilização de valores obtidos através de estudos amostrais constitui uma alternativa mais informativa. De acordo com um estudo amostral realizado pelo ICP-ANACOM em parceria com o INDEG-ISCTE, a taxa de penetração de Internet nos lares portugueses com telefone fixo seria de cerca de 29,8 por cento em Dezembro de 2004. Destes, cerca de 58 por cento acediam à Internet através de tecnologias de banda larga.

No final de 2004, as modalidades de acesso à Internet em banda larga (ADSL e cabo) apresentaram no seu conjunto uma taxa de penetração, por habitante, de cerca de 8,2 por cento, face ao valor de 4,8 por cento verificado no final do ano anterior.

Relativamente ao conjunto de formas de acesso não *dial-up*, a representatividade da modalidade de acesso dedicado é residual.

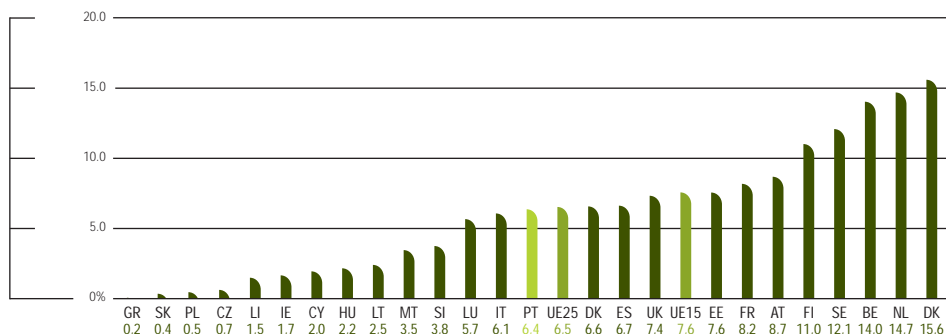
#### Quadro 71 Evolução das taxas de penetração do serviço de acesso à Internet nas modalidades de acesso por ADSL e Cabo

N.º de Clientes/100 Hab.	2000	2001	2002	2003	2004
Banda Larga (ADSL+Cabo)	0,3%	0,9%	2,5%	4,8%	8,2%
Modem por cabo	0,3%	0,9%	2,0%	3,0%	4,2%
ADSL	n.a.	0,0%	0,5%	1,8%	4,0%

Fonte: ICP-ANACOM e INE.

No final do 2.º trimestre de 2004, a taxa de penetração do serviço em Portugal – 6,4 por cento – era ligeiramente inferior à média da UE-25 – 6,5 por cento.

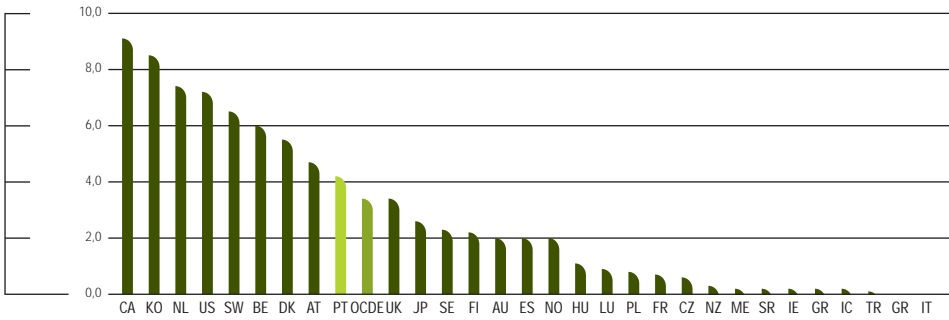
#### Gráfico 33 Penetração de acessos de banda larga na UE



Fonte: 10.º Relatório de Implementação da Comissão Europeia (Dados do COCOM).

No final de 2004, em termos de penetração da banda larga, Portugal encontrava-se em 19.º lugar entre os 30 países da OCDE, com valores próximos dos registados em Espanha, Alemanha e Itália. Apesar de a penetração total em Portugal – 8,2 – se encontrar abaixo da média da OCDE – 10,2 -, a penetração *modem* por cabo em Portugal – 4,2 – é uma das mais elevadas, sendo superior à média da OCDE – 3,4.

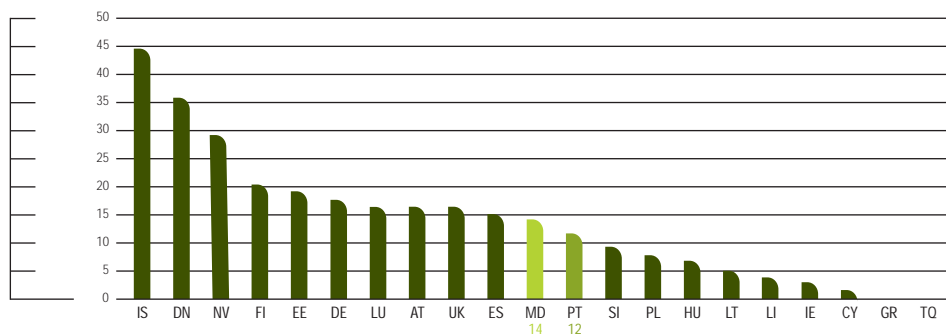
**Gráfico 34** Penetração de acessos de banda larga através de *modem* cabo na OCDE



Data: Dezembro de 2004  
 Fonte: OCDE

Outro indicador usualmente utilizado para quantificar a penetração da banda larga, é a percentagem de lares com acesso à Internet em banda larga. De acordo com um estudo de mercado promovido pelo ICP-ANACOM<sup>78</sup>, em Dezembro de 2004, cerca de 17,3 por cento dos lares portugueses dispunham de acesso à Internet em banda larga. No gráfico seguinte, apresenta-se uma comparação internacional deste indicador elaborada pelo Eurostat<sup>79</sup> e referente ao 1.º trimestre de 2004.

**Gráfico 35** Penetração de Internet de banda larga nos lares



Data: 1.º trimestre de 2004

Nota: Valor médio calculado a partir da média aritmética dos valores dos países disponíveis.

Fonte: Eurostat.

■ Média

■ Penetração de Internet de banda larga nos lares

(78) Os resultados que de seguida se apresentam foram retirados do Inquérito ao Consumo do Acesso à Internet em Banda Larga promovido pelo ICP-ANACOM. O Universo do estudo foi constituído pelos lares portugueses equipados com telefone fixo (cerca de 3,6 milhões). A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4% (assumindo um grau de significância de 95%). A amostra foi estratificada por região e habitat. Realizaram-se 4711 entrevistas, incluindo 794 entrevistas a utilizadores de banda larga. O método de inquirição foi a entrevista telefónica (CATI). O trabalho de recolha e codificação dos dados decorreu entre 19 de Outubro de 2004 e 13 de Dezembro de 2004 e ficou a cargo do INDEG / ISCTE. Os resultados do estudo encontram-se ainda a objecto de tratamento.

(79) *Internet usage by individuals and enterprises 2004*, Eurostat.

Em termos de concentração, o serviço de acesso à Internet regista um elevado nível de concentração. A concentração é mais elevada nas tecnologias de acesso em banda larga, devido às quotas de clientes das empresas pertencentes ao Grupo PT<sup>(80)</sup>: 72,4 por cento no acesso através de *modem* por cabo e 91,4 por cento no acesso através de acesso ADSL. Observou-se também uma ligeira tendência de crescimento deste indicador no último ano em todas as tecnologias de acesso, excepto no caso do acesso por cabo.

#### Quadro 72 Concentração de mercado do serviço de acesso à Internet não *dial-up*

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Clientes de Acesso <i>modem</i> por cabo	0,615	0,546	0,554	0,603	0,589
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,333	0,200	0,200	0,250	0,250
Número de empresas <sup>(82)</sup>	3	5	5	4	4
HHI - Clientes de Acesso ADSL	n.a.	0,855	0,716	0,765	0,832
H mínimo <sup>(81)</sup>	n.a.	0,500	0,200	0,111	0,125
Número de empresas <sup>(82)</sup>	n.a.	2	5	9	8
<b>HHI - Clientes de Acesso ADSL+ <i>Modem</i> por Cabo</b>	0,615	0,550	0,565	0,643	0,683
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,333	0,167	0,111	0,080	0,100
Número de empresas <sup>(82)</sup>	3	6	9	12	10
HHI - Clientes de Acesso dedicado	0,197	0,193	0,218	0,224	0,267
H mínimo <sup>(81)</sup>	0,063	0,071	0,067	0,067	0,071
Número de empresas <sup>(82)</sup>	16	14	15	15	14

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Receitas<sup>(83)</sup>

Em 2003, as receitas do serviço de acesso à Internet registaram, à semelhança dos anos anteriores, uma taxa de crescimento elevada, impulsionada nomeadamente pela crescente utilização das tecnologias de banda larga.

#### Quadro 73 Evolução das receitas do serviço de acesso à Internet

	2000	2001	2002	2003
Receitas (10 <sup>3</sup> de euros)	82.139	140.429	220.825	302.011
Taxa de crescimento	30,8%	71,0%	57,3%	36,8%

Fonte: ICP-ANACOM.

(80) TV Cabo Portugal e Cabo TV Madeirense no acesso através de cabo coaxial e PT.COM, PT Prime e PT Acessos WI-FI no acesso através de ADSL.

(81) H mínimo =  $1/n$ , em que "n" é o número de empresas em actividade que disponibilizaram informação estatística sobre tráfego.

(82) Para efeito do cálculo dos índices de concentração, consideraram-se como entidade única as empresas do Grupo PT, as empresas do Grupo Sonaecom, as empresas do grupo SGC e as empresas do Grupo Parfitef.

(83) A informação financeira de 2004, relativa à actividade da generalidade das empresas a prestar este serviço, não se encontrava disponível à data da elaboração deste relatório.

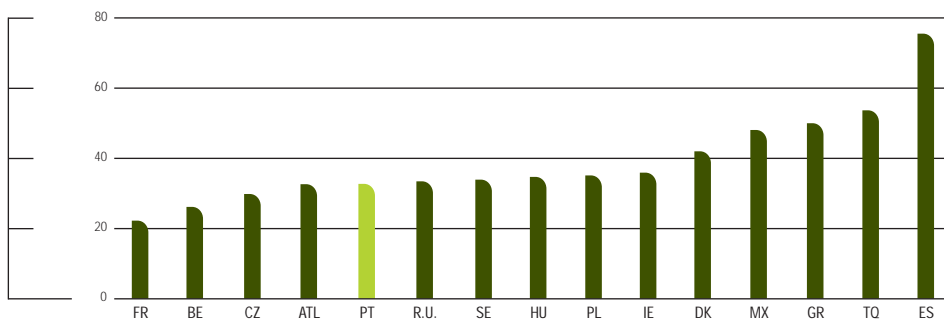
## Preços

Como ponto prévio, deve-se referir que a realização de estudos de comparações internacionais de preços do acesso à Internet em banda larga é um exercício com alguma complexidade, devido à diversidade e quantidade de ofertas existentes e à complexidade e diversidade dos tarifários. De facto, as ofertas existentes no mercado apresentam diferentes larguras de banda, diferentes elementos tarifários e, nalguns casos, assumem a natureza de *bundles* de serviços de acesso à Internet, serviços telefónicos e equipamentos terminais, que tornam difícil a comparação directa entre diferentes ofertas.

Para tentar ultrapassar estas dificuldades, poderá limitar-se as comparações a ofertas que apresentam características semelhantes ou arbitrar um cabaz de utilização que não será necessariamente representativo do consumo num determinado país.

Neste contexto, apresenta-se, para referência, uma comparação internacional de preços da banda larga elaborada com base em informação fornecida pela OCDE<sup>84</sup>.

### Gráfico 36 Preços de acesso à Internet em banda larga



Data: (Dezembro de 2004)<sup>85</sup>  
Fonte: OCDE

■ Preços do acesso à Internet em banda larga

De acordo com este estudo, e no que se refere aos preços do serviço de acesso à Internet em banda larga, os preços praticados em Portugal encontravam-se cerca de 20 por cento abaixo da média dos países considerados e cerca de 35 por cento acima dos preços praticados no país com o preço mais reduzido.

### Distribuição geográfica da banda larga em Portugal em 2004

As ofertas de banda larga assentam sobre as centrais nas quais estão instalados DSLAM<sup>86</sup>, permitindo o fornecimento de acessos suportados na tecnologia ADSL e sobre as redes de distribuição por cabo.

Quanto à tecnologia ADSL, em cerca de 80 por cento das centrais (MDF – *main distribution frames*) existia, no final de 2004, pelo menos um DSLAM, correspondendo estas centrais a cerca de 96 por cento dos clientes do serviço telefónico público.

(84) Documento *Communications Outlook 2005 – Chapter 6: Main trends in pricing*, de 22 de Novembro de 2004, em Apêndice.

(85) Hipóteses e informação utilizada:

- Os preços apresentados dizem respeito a ofertas ADSL 512 Kbit/seg *downstream* e estavam em vigor no final de 2004;

- Os valores em moeda estrangeira foram convertidos para euros utilizando taxas de câmbio de mercado.

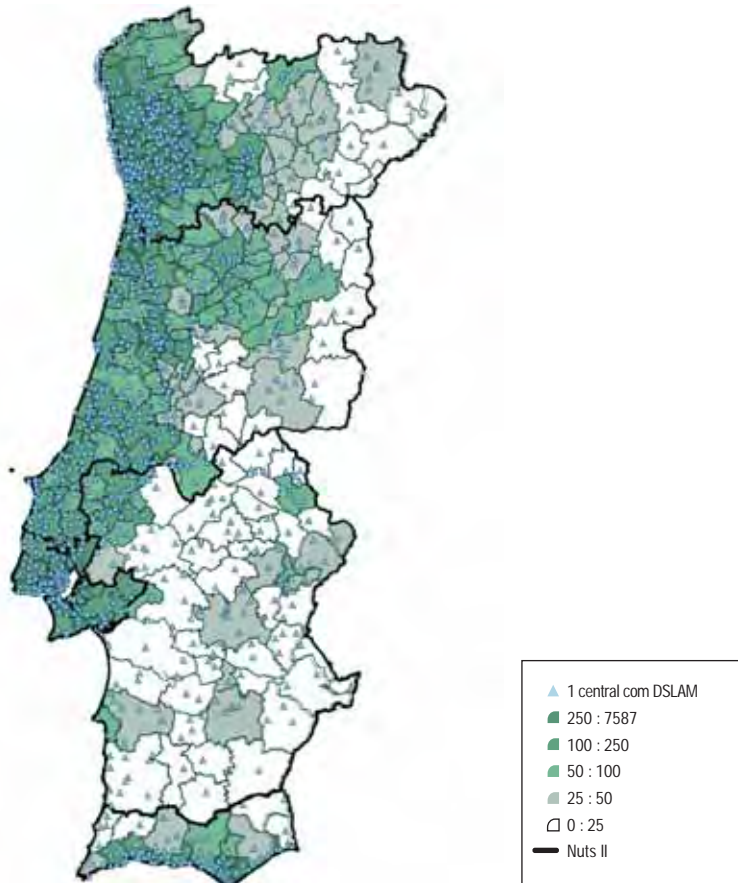
(86) *Digital Subscriber Line Access Multiplexer*.



Pode haver casos excepcionais em que, mesmo pertencendo o número telefónico do cliente a um bloco de numeração associado a um MDF com DSLAM, poderá não possível prestar serviços ADSL sobre esse lacete, uma vez que a tecnologia ADSL está fortemente dependente das condições do meio de transmissão (par de fios de cobre) na componente de acesso (nomeadamente do comprimento, secção, estado de conservação).

Como se pode observar no gráfico seguinte, que detalha a oferta de ADSL por concelho, as centrais com DSLAM concentram-se nas regiões da grande Lisboa e do grande Porto, no litoral norte e no Algarve. No interior do país, a densidade de centrais com DSLAM (representados por triângulos) é menor, como também é menor a densidade do povoamento do território.

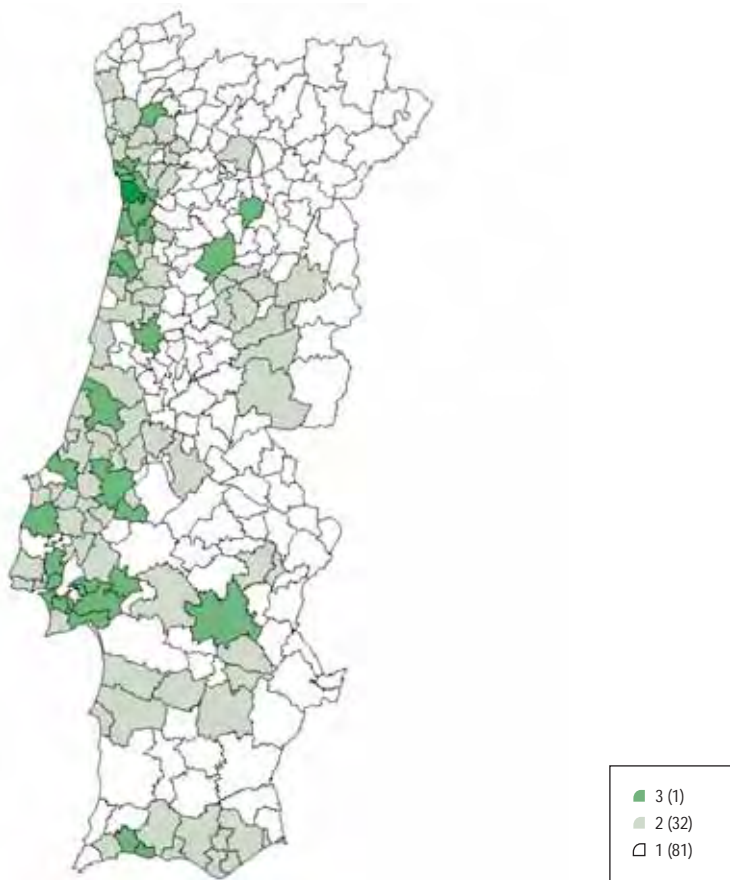
**Gráfico 37** Distribuição por concelho das centrais com DSLAM e densidade populacional



Unidade: Habitantes por km<sup>2</sup>  
Data: 1.º trimestre de 2005  
Fonte: ICP-ANACOM (estimativa)

Quanto ao acesso à Internet em banda larga através de *modem* de cabo, verifica-se que as redes de distribuição por cabo (CATV) se concentram nas regiões da grande Lisboa e do grande Porto e na Madeira (Gráfico 7). O resultado obtido na Madeira poderá eventualmente ter sido influenciado pelo protocolo estabelecido entre o Governo Regional e o Governo da República.

**Gráfico 38** Distribuição geográfica das redes de CATV



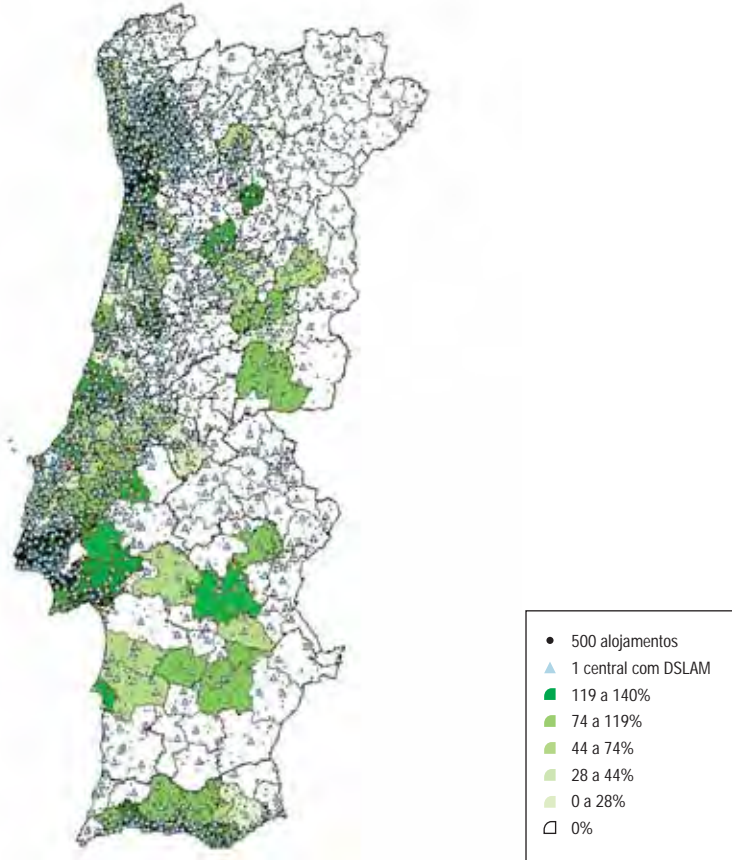
Unidade: Operadores de cabo por concelho.

Data: 1.º trimestre de 2004.

Fonte: ICP-ANACOM (estimativa).

Nas regiões acima citadas, a penetração das redes de CATV em termos de população e alojamentos é muito elevada, atingindo nalguns casos valores superiores a 100 por cento devido à existência de redes concorrentes.

**Gráfico 39** Distribuição geográfica da banda larga em Portugal



Unidade: Pct. de lares cablados.  
Fonte: ICP-ANACOM e INE.

Constata-se que a densidade da banda larga acompanha a densidade do povoamento do território.

## Percepção da qualidade do serviço de acesso à Internet em banda larga e barreiras ao acesso à banda larga

Os resultados que de seguida se apresentam foram retirados do Inquérito ao Consumo do Acesso à Internet em Banda Larga promovido pelo ICP-ANACOM e realizado no final de 2004<sup>87</sup>.

De acordo com o estudo referido, os consumidores atribuem uma nota de cerca de 14 valores ao serviço de acesso em banda larga à Internet.

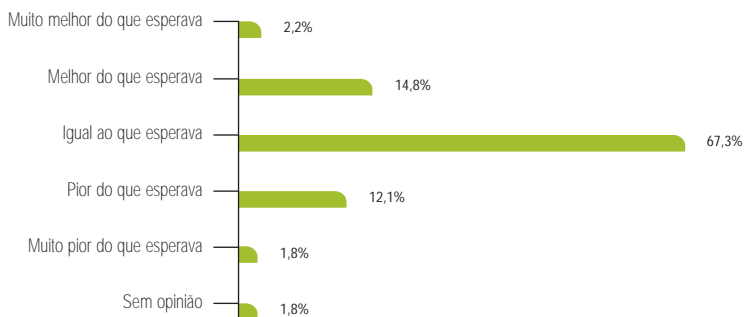
### Gráfico 40 Satisfação global e qualidade global com o serviço de acesso à Internet em banda larga



Fonte: INDEG/ISCTE.

A grande maioria dos inquiridos – 84,3 por cento – considera que as suas expectativas foram, pelo menos, satisfeitas.

### Gráfico 41 Expectativas dos consumidores quando ao serviço de acesso à Internet em banda larga



Fonte: INDEG/ISCTE.

(87) O universo deste estudo foi constituído pelos lares portugueses equipados com telefone fixo (cerca de 3,6 milhões). A dimensão da amostra foi definida de forma a que a margem de erro máxima não fosse superior a 4 por cento (assumindo um grau de significância de 95 por cento). A amostra foi estratificada por região e *habitat*. Realizaram-se 4711 entrevistas, incluindo 794 entrevistas a utilizadores de banda larga. O método de inquirição foi a entrevista telefónica (CATI). O trabalho de recolha e codificação dos dados decorreu entre 19 de Outubro e 13 de Dezembro de 2004 e ficou a cargo do INDEG/ISCTE. Os resultados do estudo encontram-se ainda a ser objecto de tratamento e os quadros apresentados constituem resultados preliminares.

No entanto, cerca de metade dos inquiridos tinham já sofrido os efeitos de avarias e cerca de 40 por cento apresentaram reclamações junto dos prestadores de serviço. Os inquiridos atribuem uma nota de cerca de 12 valores à velocidade de tratamento da avaria e à sua satisfação com a reparação.

O referido estudo permite, igualmente, aferir quais são as barreiras mais importantes ao desenvolvimento da banda larga em Portugal. Aparentemente, não é a falta de cobertura geográfica que justifica a não adesão à banda larga.

**Quadro 74** Cobertura geográfica apresentada como motivo para não ter banda larga

Região	Cobertura geográfica %	Outros Motivos %
Norte	2,2	97,8
Centro	11,9	88,1
Lisboa e Vale do Tejo	3,6	96,4
Alentejo	0,0	100,0
Algarve	13,3	86,7
R. Aut. Açores	0,0	100,0
R. Aut. Madeira	0,0	100,0

Fonte: INDEG/ISCTE.

Por outro lado, os preços também não são apontados como as principais barreiras no acesso à banda larga. As razões mais apontadas para não aderir à Internet são essencialmente “não ter interesse nisso” ou “não precisar.” Estes dois motivos vêm sendo referidos como os principais para não ter Internet em casa na maior parte dos inquéritos feitos em Portugal desde 2000.

**Quadro 75** Razões para não ter Internet

Razão apresentada pelo inquirido	Respostas (%)
Não tem interesse nisso	41,9
Não precisa	28,0
Preço elevado	13,6
Não tem computador	9,8
Tem no emprego/escola	2,5
Problemas técnicos de equipamento	1,1
Não tem tempo/usa pouco	0,8
Em fase de compra/instalação	0,8
Cobertura geográfica	0,6
Não sabe mexer no computador	0,3
Rouba tempo aos jovens	0,2
Não tem crianças/filhos em casa	0,1
Só há pouco tempo tem computador/TV cabo	0,1
Outra razão	0,1

Fonte: INDEG/ISCTE.

Os inquiridos que dispõem de banda estreita não aderem à banda larga principalmente pelos mesmos motivos.

#### Quadro 76 Por que razão os utilizadores de banda estreita não aderem à banda larga

Razão apresentada pelo inquirido	Respostas (%)
Não precisa	46,0
Preço elevado	17,1
Não tem interesse nisso	11,6
Não tem tempo	7,7
Está satisfeito com o acesso actual	5,2
Cobertura geográfica	4,6
Tem no emprego	4,0
Por inércia para mudar	2,1
Outra razão	1,1
Em mudança para banda larga	0,5

Fonte: INDEG/ISCTE.

Acresce que existe uma elevada correlação entre a penetração da banda larga e variáveis socioeconómicas:

#### Quadro 77 Posse de banda larga por nível socioeconómico

Nível socioeconómico	Banda estreita %	Banda larga %
Alto	26,1	73,9
Médio alto	26,9	73,1
Médio	44,1	55,9
Médio inferior	41,8	58,2
Baixo	60,0	40,0

Fonte: INDEG/ISCTE.

#### Outros serviços de transmissão de dados

Neste ponto são abordados outros serviços de transmissão de dados (STD), suportados em outros protocolos que não o IP, e a análise efectuada centra-se essencialmente nos serviços de transmissão de dados por pacotes, dada a sua preponderância.

Os dados que se seguem estão divididos em dois grupos: os serviços prestados mediante o uso do protocolo *frame relay* e os serviços prestados mediante outros tipos de protocolos (aqui designados por “outros serviços de transmissão de dados por pacotes”).

### Operadores em actividade

No final de 2004, eram 15 as entidades que dispunham de título habilitante para prestar outros serviços de transmissão de dados e que se encontravam em actividade.

#### Quadro 78 Prestadores de outros serviços de transmissão de dados

AZERTIA - Tecnologias de Informação Portugal, S.A.  
 BLOOMBERG L.P.  
 COMPENSA - Serviços de Telecomunicações, S.A. (AT&T)  
 EQUANT PORTUGAL, S.A.  
 JAZZTEL PORTUGAL - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
 KPN Eurorings B.V.  
 MCI INTERNATIONAL (PORTUGAL) - Telecomunicações, Lda.  
 NFSI - Soluções Internet, Lda.  
 NOVIS TELECOM, S.A.  
 ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.  
 PT PRIME - Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A.  
 RADIANZ PORTUGAL, Sociedade Unipessoal, Lda.  
 REFER TELECOM - Serviços de Telecomunicações, S.A.  
 REUTER PORTUGUESA, Lda.  
 TELE LARM Portugal - Transmissão de Sinais, Lda.

Data: 2004

Fonte: ICP-ANACOM.

Destas 15 empresas, 14 desenvolviam a sua actividade no âmbito da prestação de outros serviços de transmissão de dados por pacotes, das quais 4 prestavam também serviços em *frame relay*. A TELE LARM Portugal – Transmissão de Sinais, Lda. prestava serviços suportados nouro tipo de protocolo para transmissão de dados.

### Evolução dos serviços

Os serviços prestados através de protocolos *frame relay* apresentaram, até ao final de 2004, uma tendência de crescimento positivo.

#### Quadro 79 Evolução dos acessos *frame relay*

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Número de acessos	9.460	13.916	15.318	16.080	17.152	6,7

Fonte: ICP-ANACOM.

Por outro lado, verifica-se nos últimos anos uma tendência de diminuição do número de acessos instalados dos outros serviços de transmissão de dados por pacotes, quer ao nível dos acessos dedicados, quer ao nível dos acessos comutados. Esta tendência pode ser em parte explicada pela migração para acessos de tipo *frame relay*.

#### Quadro 80 Outros serviços de transmissão de dados por pacotes

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 04/03 %
Acessos Dedicados	17.877	21.342	21.041	20.286	19.968	-1,6
Acessos Comutados	5.086	5.638	4.970	4.560	4.327	-5,1

Fonte: ICP-ANACOM.

O índice HHI no tocante aos serviços de *frame relay* tem aumentado ao longo dos últimos anos, situando-se acima dos 0,7 em 2004. No tocante aos outros serviços de transmissão de dados por pacotes, o índice HHI registou uma tendência para diminuição, indicando uma redução da concentração.

#### Quadro 81 Transmissão de dados por pacotes Concentração de mercado em termos de acessos instalados

	2000	2001	2002	2003	2004
<b>Frame Relay</b>					
HHI - Acessos	0,397	0,433	0,512	0,634	0,744
H mínimo	0,111	0,100	0,111	0,200	0,250
Número de empresas <sup>88</sup>	9	10	9	5	4
<b>Outros serviços de transmissão de dados por pacotes</b>					
HHI - Acessos dedicados	0,736	0,783	0,659	0,578	0,530
H mínimo	0,111	0,143	0,111	0,111	0,077
Número de empresas <sup>88</sup>	9	7	9	10	13
HHI - Acessos comutados	0,893	0,637	0,625	0,607	0,578
H mínimo	0,250	0,333	0,333	0,333	0,333
Número de empresas <sup>88</sup>	4	3	3	3	3

Fonte: ICP-ANACOM.

(88) Para efeito do cálculo do índice, consideraram-se como entidade única as empresas do Grupo PT, as empresas do Grupo Sonaecom e as empresas do grupo SGC.



**Receitas<sup>89</sup>**

Em 2003, assistiu-se a uma queda das receitas destes serviços, resultante nomeadamente da substituição pelo acesso à Internet.

**Quadro 82** Evolução das receitas de STD

	2000	2001	2002	2003
Receitas (10 <sup>3</sup> Euros)	140.721	158.242	179.677	175.116
Taxa de Crescimento	20,2%	12,5%	13,5%	-2,5%

Unidade: Milhares de euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Serviços de distribuição de TV por cabo**

A actividade dos operadores de redes de distribuição de TV por cabo consiste na instalação e exploração de redes de distribuição por cabo<sup>90</sup> para a transmissão e retransmissão de informação, compreendendo, nomeadamente, a distribuição de emissões de televisão e de radiodifusão sonoras, próprias e de terceiros, codificadas ou não, bem como a prestação de serviços de natureza endereçada e de transmissão de dados. Estas entidades podem ainda alugar capacidade de transmissão da sua rede para a prestação, por terceiros, de serviços de telecomunicações de uso público.

Este relatório incide especificamente sobre o serviço de distribuição de televisão por cabo, sendo os serviços de comunicações endereçadas suportados nas redes de cabo, nomeadamente os serviços de telefone e de acesso à Internet, abordados nas correspondentes secções deste relatório<sup>91</sup>.

Apresentam-se de seguida as entidades que oferecem estes serviços, as principais ofertas, a evolução deste serviço durante o ano de 2004 e a percepção da qualidade deste serviço pelos consumidores finais.

**Operadores em actividade**

Em 2004, não se verificaram alterações do regime de acessibilidade plena que caracteriza o acesso e o exercício desta actividade. Os operadores de rede de distribuição por cabo já existentes continuaram a desenvolver a sua actividade no âmbito do enquadramento legal estabelecido e das respectivas autorizações<sup>92</sup>, que são atribuídas por zonas geográficas (correspondendo estas aos limites de um ou vários municípios, salvo no caso das entidades sem fins lucrativos<sup>93</sup>, relativamente às quais a zona pode ser inferior).

(89) A informação financeira de 2004 relativa à actividade da generalidade das empresas a prestar este serviço não se encontrava disponível à data da elaboração deste relatório.

(90) Habitualmente são utilizadas redes híbridas de fibra óptica e cabo coaxial. No entanto, na Região Autónoma da Madeira é, desde 1997, utilizada na rede de distribuição, em paralelo com a instalação apenas de meios físicos, a tecnologia MMDS (*multipoint microwave distribution system*) – sistema de comunicações que utiliza sinais de microondas omnidireccionais para levar diversos serviços, nomeadamente programas de vídeo, a assinantes), como suporte de transmissão para ligação entre o nó de hierarquia mais baixa da rede e a infra-estrutura de recepção radioeléctrica. No território continental, apesar de tal utilização ser também permitida em moldes muito semelhantes (embora exclusivamente para a realização de níveis residuais de cobertura), os operadores não têm recorrido a sistemas MMDS.

(91) Na generalidade, todos os operadores de redes de distribuição por cabo em actividade oferecem serviços de Internet aos seus clientes, designados por ofertas *dual play*. A Cabovisão disponibiliza ainda o serviço fixo de telefone (*triple play*), oferecendo aos seus clientes uma oferta diversificada de bundles dos seus serviços. A oferta conjunta de serviços de televisão e comunicação constitui, actualmente, uma das principais apostas dos operadores de cabo, comprovando-se o sucesso de mercado das ofertas *dual* e *triple play*.

(92) As autorizações foram concedidas pelo membro do governo responsável pela área das comunicações, sob proposta do ICP-ANACOM, tendo as primeiras sido emitidas em 1994. Em Fevereiro de 2004 com a aprovação do REGICOM, os operadores passaram a estar sujeitos ao regime de autorização geral.

(93) A Associação de Moradores do Litoral de Almancil e a Associação de Moradores da Urbanização Quinta da Boavista.

Apresenta-se de seguida a lista das entidades prestadoras do serviço de distribuição de televisão por cabo, com a indicação das que estavam activas no início de 2004, das que se mantinham em actividade no final do mesmo ano, bem como das entradas e saídas do mercado ocorridas nesse período.

**Quadro 83** Evolução dos operadores de redes de distribuição por cabo

Designação	No Início	Entradas	Saídas	No Final
Associação de Moradores do Litoral de Almancil (*)	A			A
Associação de Moradores da Urbanização Quinta da Boavista (*)		⊙		NA
BRAGATEL - Comp. Televisão por Cabo de Braga, S.A.	A			A
CABO TV AÇORIANA, S.A.	A			A
CABO TV MADEIRENSE, S.A.	A			A
CABOVISÃO - Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.	A			A
CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.	A			A
ENTRÓNICA - Serviços na Área de Telecomunicações, Lda.		⊙		NA
PLURICANAL GONDOMAR - Televisão por Cabo, S.A. <sup>94</sup>	NA		⊙	
PLURICANAL LEIRIA - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
PLURICANAL SANTARÉM - Televisão por Cabo, S.A.	A			A
TVTEL Grande Porto - Comunicações S.A.	A			A
<b>Total Activas</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
<b>Total Não Activas</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Total Geral</b>	<b>10</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

A - Activa NA - Não Activa

(\*) Redes de distribuição por cabo não acessíveis ao público.

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM.

(94) Na sequência da integração da Pluricanal Gondomar – Televisão por Cabo, S.A., na TVTEL Grande Porto – Comunicações, S.A. no final de 2003, a actividade de operador de rede de distribuição por cabo no concelho de Gondomar foi transferida para a TVTEL Grande Porto (2004).

Uma vez que as autorizações dos operadores de redes de distribuição por cabo são concedidas por zona geográfica (concelho), apresenta-se no quadro seguinte a lista de entidades a operar em cada região (NUTS II). No entanto, os operadores de redes de distribuição por cabo não estão necessariamente a operar em todos os concelhos de uma determinada região (NUTS II<sup>95</sup>).

#### Quadro 84 Distribuição dos operadores de redes de distribuição por NUTS II

NUTS II	Operadores em actividade
Norte	Bragatel, Cabovisão, CATVP, TVTEL
Centro	CATVP, Cabovisão, Puricanal Leiria, Pluricanal Santarém
Lisboa	Cabovisão, CATVP
Alentejo	Cabovisão, CATVP, Pluricanal Santarém
Algarve	Associação de Moradores do Litoral de Almancil, Cabovisão, CATVP
Região Autónoma da Madeira	Cabo TV Madeirense
Região Autónoma dos Açores	Cabo TV Açoriana

Fonte: ICP-ANACOM.

Data: Dez 2004

#### Oferta de serviços

Na generalidade, os operadores de redes de distribuição por cabo oferecem serviços de TV similares:

- Serviço básico: pacote que contém, em média, 50 canais, incluindo os 4 canais nacionais abertos, canais generalistas, de entretenimento, informativos, de documentários, cinema, programação infantil, história, música, saúde, etc. Este serviço implica uma taxa de instalação, paga no início e com a operacionalização do serviço, e uma mensalidade. Alguns operadores disponibilizam pacotes com um menor número de canais, denominados minibásicos, a preços inferiores;
- Serviço *premium*/suplementar: serviço que oferece canais de acesso condicionado e que estão sujeitos ao pagamento de um valor adicional, como o Sport TV, os canais de cinema, o Disney Channel, entre outros, tornando-se necessário instalar um descodificador de sinal dos canais (*set-top-box*). A generalidade dos operadores comercializa conjuntos de canais (por exemplo, Sport TV + Disney Channel) a preços mais vantajosos.

A CATVP oferece ainda o serviço denominado TV Digital, nas zonas cobertas por *head-end* digitais permitindo, mediante a instalação de uma *power box* (substitui a TV Box), o acesso aos novos serviços digitais que são:

- *Near video-on-demand*: possibilidade de ver filmes a pedido, face aos títulos e horários disponibilizados;
- Guia TV (EPG): informação sobre a grelha de programação dos canais de TV Cabo durante os próximos 7 dias;
- Jornal: notícias da actualidade;
- Programação interactiva e futebol multicâmaras: acesso a canais e programas interactivos;
- Comércio e banca: apresentação de vários produtos/serviços, incluindo características e preços.

(95) Unidades de nível 2 da Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos (NUTS), estabelecida pelo Decreto-Lei n.º 244/2002, de 25 de Novembro. Nos termos do presente diploma foram estabelecidos em Portugal as 7 seguintes NUTS II: Norte (Minho-Lima Cávado, Ave, Grande Porto, Tâmega, Entre Douro e Vouga, Douro e Alto-Trás-os-Montes), Centro (Baixo Vouga, Baixo Mondego, Pinhal Litoral, Pinhal Interior Norte, Pinhal Interior Sul, Dão-Lafões, Serra da Estrela, Beira-Interior Norte, Beira Interior Sul, Cova da Beira, Oeste e Médio Tejo), Lisboa (Grande Lisboa e Península de Setúbal), Alentejo (Lezíria do Tejo, Alentejo Litoral, Alto Alentejo, Alentejo Central e Baixo Alentejo), Algarve, RAA e RAM.

Refira-se ainda que a CATVP, em parceria com a Microsoft, tinha lançado em Junho de 2001 a denominada Televisão Digital Interactiva, projecto este considerado pioneiro a nível mundial. Através da instalação de uma *smart box*, um terminal digital desenvolvido pela Octal TV, era permitido ao cliente o acesso a serviços digitais interactivos, similares aos actualmente disponibilizados através do serviço TV Digital e ainda o acesso ao serviço Internet denominado serviço *web TV*. A *smart box* incluía assim uma placa Internet que possibilitava a disponibilização deste serviço embora com algumas limitações: sendo permitida a consulta de sítios, não era no entanto possível o acesso a endereços de *e-mail* nem efectuar *downloads*. O encerramento desta oferta foi anunciado pela CATVP em Março de 2004. Aos já clientes, a CATVP comunicou formalmente que o fim do serviço ocorreria no dia 1 de Julho de 2004.

No âmbito da oferta deste tipo de serviços, há, ainda, a registar a celebração, a 6 de Agosto de 2004, de um Protocolo entre o Governo da República, o Governo Regional da Madeira, o ICP-ANACOM e a Cabo TV Madeirense no sentido de criar as condições necessárias para que todos os cidadãos daquela região autónoma possam ter acesso gratuito às emissões televisivas dos canais generalistas de acesso não condicionado (actualmente, a RTP1, a 2., a SIC e a TVI), do canal regional (RTP Madeira) e de um canal de divulgação da programação (Canal Mosaico), tanto através da rede de cabo como da plataforma de satélite de que é responsável a Cabo TV Madeirense naquela região. Ao abrigo deste protocolo, os cidadãos poderão ainda adquirir e instalar um equipamento terminal digital a custo moderado, garantindo, assim, a gradual migração da tecnologia analógica para a digital. Nos termos deste protocolo, o ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora, tem a obrigação de fiscalizar o seu cumprimento.

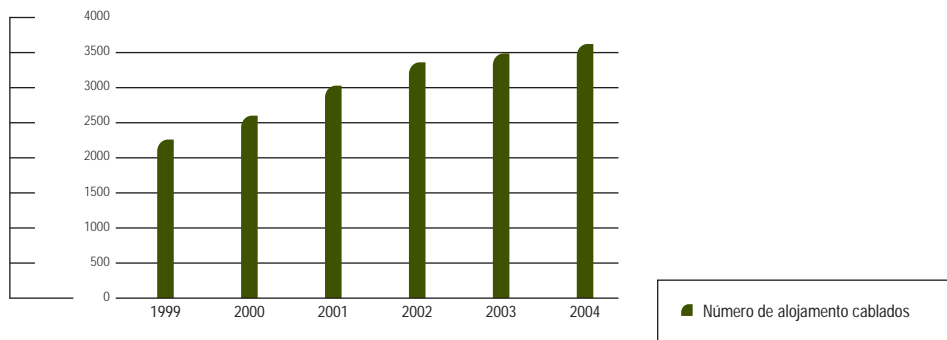
### Evolução do serviço

Apresenta-se de seguida a evolução deste serviço ocorrida em 2004, tendo em conta os critérios alojamentos cablados e assinantes bem como alguns dados sobre o serviço de distribuição de televisão através da tecnologia *Direct To Home* (DTH).

### Alojamentos cablados

Desde a atribuição, em 1994, das primeiras autorizações para o exercício da actividade de operador de rede de distribuição por cabo, o número de alojamentos cablados tem vindo a crescer de forma sustentada. No gráfico seguinte é apresentada a evolução verificada entre os anos 1999 e 2004. Em 2004, foram cablados cerca de 136 mil alojamentos, número a que corresponde um acréscimo de 3,9 por cento por cento face ao ano anterior.

**Gráfico 42** Número de alojamentos cablados



Unidade: 10<sup>3</sup>.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 85** Alojamentos cablados – taxas de crescimento anuais

	00/99	01/00	02/01	03/02	04/03
Taxas de crescimento anuais (%)	15,1	16,3	11,1	3,8	3,9

Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de crescimento médio anual do número de alojamentos cablados entre 1999 e 2004 foi de 9,9 por cento, verificando-se no entanto uma grande divergência em termos regionais. As regiões autónomas foram as que registaram taxas médias de crescimento mais baixas, o que é explicado pela elevada cobertura por cabo atingida nestas zonas ainda anteriormente a 1999 e pelo facto de os operadores terem vindo a expandir a sua actividade recorrendo preponderantemente ao sistema DTH.

**Quadro 86** Alojamentos cablados – taxa de crescimento médio anual (1999/2004) por regiões

Regiões	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	RAA	RAM	Total
Taxa de crescimento médio anual (%)	12,4	15,5	6,6	45,4	12,8	3,0	3,9	<b>9,9</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração correspondente ao rácio “número de alojamentos cablados/número total de alojamentos” era, no final de 2004, de 72 por cento, apresentando, no entanto, grandes variações de região para região<sup>96</sup>.

**Quadro 87** Penetração – Número de alojamentos cablados / Número total de alojamentos

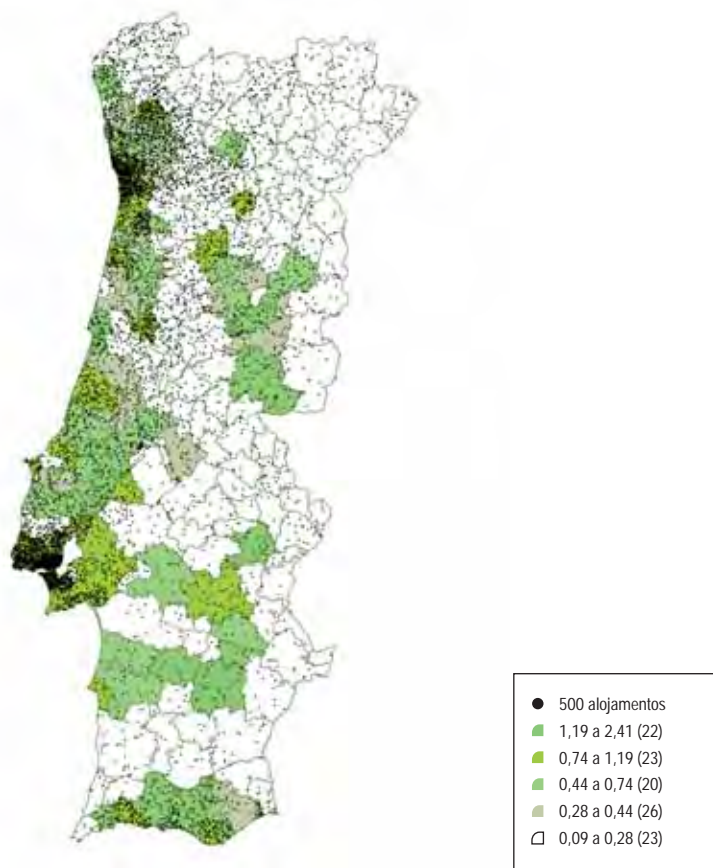
Regiões	Norte	Centro	Lisboa	Alentejo	Algarve	RAA	RAM	Total
Taxa de penetração (%)	60,4	40,2	132,7	29,4	66,9	59,8	92,2	<b>72,2</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

(96) Na análise deste indicador, deverá ser dada particular atenção ao facto de, em algumas regiões, o serviço ser prestado por mais do que um operador, podendo implicar a múltipla cablagem de um mesmo alojamento. Esta situação tem vindo a ganhar relevância, nomeadamente na região de Lisboa, em que se registam presentemente valores superiores a 100 por cento para este indicador.

Existe uma maior penetração das redes de TV por cabo nas zonas do território mais densamente povoadas.

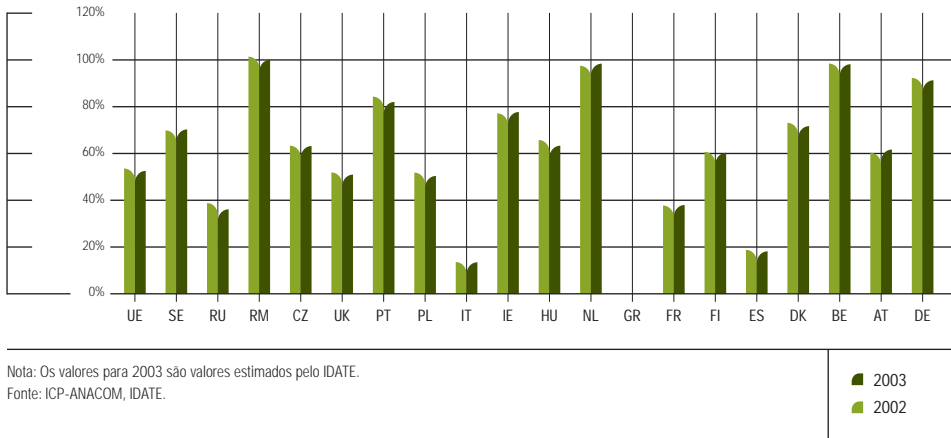
**Gráfico 43** Distribuição geográfica dos alojamentos cablados e densidade populacional



Unidade: Proporção de lares cablados.  
Fonte: ICP-ANACOM e INE.

A taxa de penetração correspondente ao rácio “número de alojamentos cablados/número total de alojamentos” verificada em Portugal encontra-se entre as mais elevadas da UE, assumindo um valor de 84 por cento em 2003 (contra os 54 por cento da média do continente europeu).

**Gráfico 44** Taxa de penetração – alojamentos cablados/total de alojamentos com TV

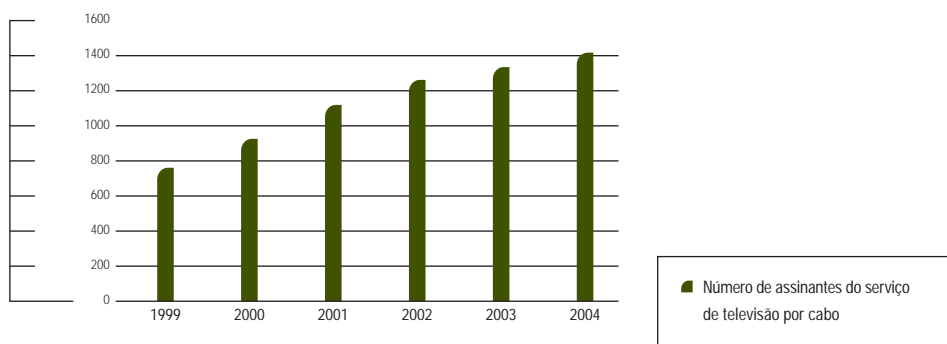


As disparidades significativas entre os vários países em análise devem-se, nomeadamente, ao facto de em alguns países a infra-estrutura de cabo ter sido, desde muito cedo, utilizada como meio preponderante de distribuição de canais televisivos (por exemplo, na Bélgica e Holanda, cuja recepção de televisão era, já em 1995, maioritariamente efectuada via cabo), enquanto em outros países a difusão de televisão foi inicialmente processada através da televisão analógica hertziana, sendo só muito mais tarde iniciada a instalação de redes de cabo.

### Assinantes

No final de 2004, existiam 1.416 milhares de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo, tendo-se verificado um crescimento de 6,2 por cento face a 2003 (o que corresponde, em termos absolutos, à adesão de cerca de 82 mil novos assinantes).

**Gráfico 45** Número de assinantes de TV por cabo



Unidade: Milhares de assinantes.

Fonte: ICP-ANACOM.

Foi na região Norte que se verificou a maior taxa de crescimento do número de assinantes da TV por cabo em 2004 (8,2 por cento).

**Quadro 88** Assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

NUTS II		2000	2001	2002	2003	2004	Taxa de Crescimento %
Norte		192	247	291	315	341	8,2
Centro		88	105	156	162	169	4,5
Lisboa		534	637	644	678	717	5,8
Alentejo		8	11	35	35	37	6,0
Algarve		1	38	48	49	52	6,0
RAA		32	35	37	38	39	2,3
RAM		10	46	51	56	60	7,1
<b>Total</b>		<b>925</b>	<b>1.119</b>	<b>1.262</b>	<b>1.334</b>	<b>1.416</b>	<b>6,2</b>

Fonte: ICP-ANACOM.

Unidade: milhares de assinantes.



Em termos da distribuição regional dos assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo, verifica-se que, no final de 2004, cerca de metade dos assinantes deste serviço habitavam na região de Lisboa.

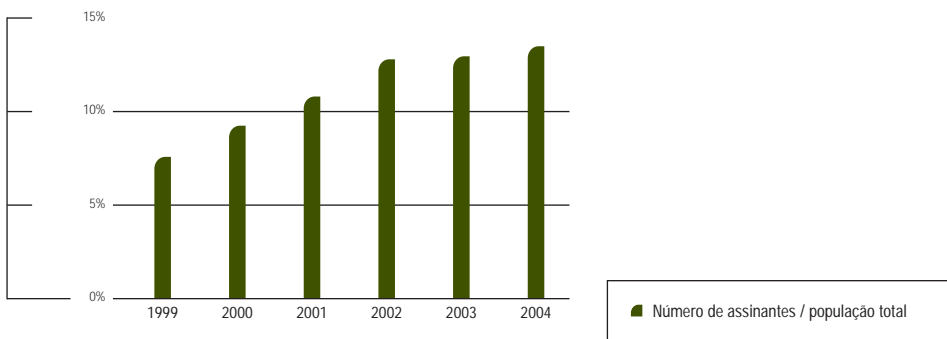
**Gráfico 46** Distribuição dos assinantes de TV por cabo por NUTS I



Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração dos assinantes, calculada em percentagem da população total, tem aumentado de forma contínua, tendo atingido, no final de 2004, os 14 por cento.

**Gráfico 47** Evolução da taxa de penetração



Unidade: Milhares de assinantes.  
Fonte: ICP-ANACOM.

A taxa de penetração dos assinantes de televisão por cabo, calculada em percentagem de alojamentos portugueses, fixou-se nos 28 por cento e 2004. A maior taxa de penetração registou-se na Região Autónoma da Madeira (64,1 por cento).

**Quadro 89** Taxas de penetração em termos de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

Regiões		N.º de assinantes População <sup>97</sup> (%)	N.º de assinantes total de alojamentos <sup>98</sup> (%)
	Norte	9,2	21,2
	Centro	7,1	13,5
	Lisboa	26,2	56,0
	Alentejo	4,8	8,8
	Algarve	12,9	18,9
	RAA	16,1	41,8
	RAM	24,9	64,1
	<b>Total</b>	<b>13,5</b>	<b>28,2</b>

Unidades %.

Data: 2004.

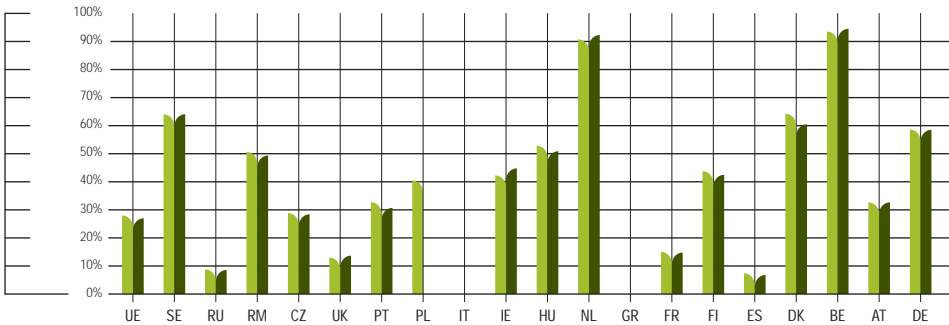
Fonte: ICP-ANACOM.

(97) Estimativas do INE para a população em 31.12.2002.

(98) Para o indicador total de alojamentos, utilizaram-se os valores dos alojamentos familiares clássicos, resultantes dos censos de 2001 do INE.

No final de 2003, e em termos do rácio “assinantes de televisão por cabo / alojamentos com televisão”, Portugal situava-se em 11.º lugar no *ranking* dos 19 países da UE analisados.

**Gráfico 48** Taxa de penetração da TV por cabo (Assinantes de TV cabo / Alojamentos com TV)



Nota: Os valores para 2003 são valores estimados pelo IDATE.  
 Fonte: IDATE, ICP-ANACOM.

■ 2002  
 ■ 2003

No tocante ao nível de concentração do serviço de distribuição de TV por cabo, importa referir que, não obstante o considerável número de operadores presentes nestes mercados (9 entidades em actividade), nem todos concorrem efectivamente entre si, na medida em que:

- Por um lado, operam em zonas diferenciadas (sendo o âmbito geográfico de cada autorização requerido pelo candidato a operador<sup>99</sup>) – a título exemplificativo, em cada uma das regiões autónomas existe apenas uma entidade autorizada a exercer a actividade de operador de rede de distribuição por cabo;
- Por outro lado, vários desses operadores são total ou maioritariamente detidos por accionistas comuns – é o caso da TV Cabo Portugal, Cabo TV Madeirense e Cabo TV Açoreana, que são empresas pertencentes ao Grupo PT, bem como da TVTEL Grande Porto e da Pluricanal Gondomar (ambas actualmente detidas pela TVTEL) e ainda da Pluricanal Leiria, da Pluricanal Santarém e da Bragatel (pertencentes à Parfitel).

(99) Cada entidade pode, no limite, desde que respeite o enquadramento legal estabelecido para o acesso a esta actividade, ser, se assim o pretender, autorizada a operar em todo o País.

Para determinação do grau de concentração, procedeu-se ao cálculo do índice de Hirschman-Herfindahl<sup>100</sup>. De acordo com este indicador, o grau de concentração não se alterou em 2004.

### Quadro 90 Índice de concentração calculado em termos dos assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo

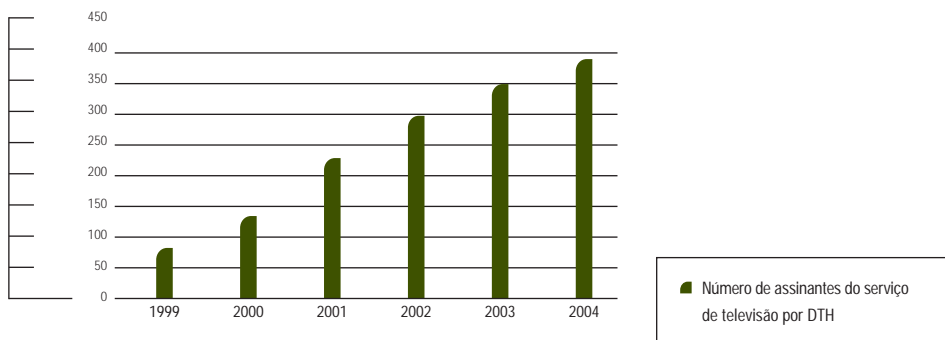
	2000	2001	2002	2003	2004
Índice Herfindahl-Hirshman (HHI)	0,78	0,71	0,66	0,68	0,68
N.º de empresas (n)	4	5	4	4	4
H mínimo (1/n)	0,25	0,20	0,20	0,25	0,25

Fonte: ICP-ANACOM.

Os dados até agora apresentados não incluem os assinantes do já referido serviço de distribuição de televisão por DTH (satélite). Contudo, o número de clientes de DTH é um indicador relevante para uma melhor compreensão da realidade da televisão paga, na medida em que o serviço DTH constitui uma importante componente da actividade de alguns operadores de redes de distribuição por cabo. É nesse sentido que se apresenta de seguida a evolução do número de assinantes do serviço DTH.

No final de 2004, o número de subscritores deste serviço ascendia a 384 milhares. Em 2004, o número de subscritores do serviço de DTH cresceu 12 por cento, o que se traduz, em valor absoluto, na adesão de 42 mil novos assinantes.

### Gráfico 49 Número de assinantes do serviço de televisão por DTH



Unidade: Milhares de assinantes.

Fonte: ICP-ANACOM.

(100) Considerou-se como estando em actividade 4 entidades: os três grupos de empresas referidos (ou seja, empresas do Grupo PT, empresas da TVTel e empresas da Parfilel) e a Cabovisão.

Por outro lado, conclui-se que, em 2004, a distribuição geográfica dos assinantes da tecnologia DTH se manteve praticamente inalterada. São as regiões Norte e Centro que concentram a maior percentagem de utilizadores desta tecnologia.

**Gráfico 50** Distribuição dos assinantes do serviço DTH por NUTS II

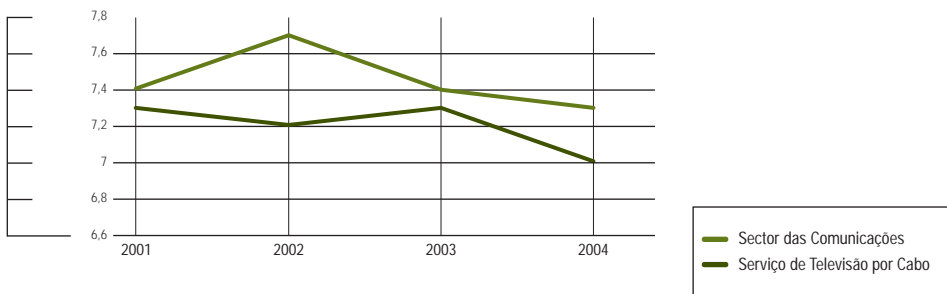


Data: 2004.  
Fonte: ICP-ANACOM.

### Percepção da qualidade do serviço de distribuição de TV por cabo

No tocante à satisfação dos clientes do serviço de televisão por cabo, o estudo ECSI – Portugal 2004 apresenta para este serviço valores inferiores à média dos restantes subsectores das comunicações<sup>101</sup>. O valor médio dos indicadores de satisfação global dos clientes deste serviço foi em 2004 de 7,3 (numa escala de 1 a 10), valor ligeiramente inferior ao observado no ano anterior.

**Gráfico 51** Satisfação global dos clientes do serviço de televisão por cabo



Fonte: ECSI.

(101) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.

## O Sector Postal

### 4.1 Enquadramento Internacional

Apresenta-se de seguida uma análise da evolução internacional do sector postal, a nível global, particularizando a situação na União Europeia, tendo por base apenas dados relativos a 2002 e a 2003, dada a indisponibilidade de elementos para 2004.

#### Evolução no número de estações de correio permanentes

De acordo com os dados<sup>102</sup> da União Postal Universal (UPU) relativos à actividade dos operadores de serviços postais, em 2003 havia mais de 660 mil estações de correios permanentes em todo o mundo, o que se traduz num ligeiro decréscimo (de 0,2 por cento) face ao ano anterior. Esta variação resulta duma diminuição (de mais de 2 por cento) do número de estações em África e nos países industrializados, parcialmente compensada por um aumento do número de estações na América Latina e Caraíbas, e na Região Ásia-Pacífico.

Relativamente à sua distribuição geográfica, verifica-se que 46 por cento das estações se situavam na região Ásia-Pacífico, cerca de 26 por cento nos países industrializados<sup>103</sup>, 17 por cento na Europa Central e de Leste e Comunidade de Estados Independentes (CIS), 6 por cento na América Latina e Caraíbas, 3 por cento nos Países Árabes e 2 por cento em África.


A Índia tinha o maior número de estações de correios permanentes (155.618), situando-se na Europa Central e de Leste e CIS e nos países industrializados as redes postais com maior densidade populacional, e em África as redes com menor densidade populacional.

#### Emprego no sector postal

Em 2003, os serviços postais empregavam cerca de 5 milhões de pessoas, tornando este sector num dos maiores empregadores a nível mundial, apesar de o número de trabalhadores estar progressivamente a diminuir. Em 2003, verificou-se um decréscimo de cerca de 2,1 por cento face a 2002, registando-se o decréscimo mais acentuado (3,5 por cento) nos países industrializados. O decréscimo do número total de trabalhadores dos operadores postais registado em 2002 face ao ano anterior tinha sido de cerca de 1,5 por cento em termos globais.

(102) Actualizados em Setembro de 2004.

(103) Países industrializados da UPU: Alemanha, Austrália, Áustria, Bélgica, Canadá, Dinamarca, Espanha, Estados Unidos da América, Finlândia, França, Grécia, Holanda, Irlanda, Islândia, Israel, Itália, Japão, Liechtenstein, Luxemburgo, Mónaco, Noruega, Nova Zelândia, Portugal, Reino Unido, São Marino, Suécia, Suíça e Vaticano.



De um modo geral, observou-se simultaneamente um aumento do número de trabalhadores em *part-time* (de menos de 15 por cento do total nos anos 90 passou para mais de 21 por cento em 2003).

Os países industrializados, com cerca de 1/4 do total de estações permanentes de correios, empregaram em 2003 quase metade do total de trabalhadores postais (48 por cento). Seguiam-se-lhes a Região Ásia-Pacífico (28 por cento), a Europa Central e de Leste e CIS (17 por cento), a América Latina e Caraíbas (4 por cento), os países árabes (2 por cento) e, finalmente, a África (1 por cento).

Numa análise ao nível de países, destacam-se como os maiores empregadores os Estados Unidos da América, com cerca de 830 mil trabalhadores (17 por cento do total), e a China, com cerca de 640 mil (13 por cento do total). Em 2003, o número médio de pessoas servidas por trabalhador era de 370 nos países industrializados e de 2.083 nos países em desenvolvimento.

### Receitas postais

As receitas operacionais mundiais atingiram 174,6 mil milhões de SDR (*Special Drawing Rights*)<sup>104</sup> em 2003, mantendo a tendência de crescimento que se verifica há mais de 20 anos. Relativamente a 2002, registou-se um crescimento de 5 por cento, concentrado em grande parte nos países industrializados, que partilharam cerca de 91 por cento do total das receitas mundiais.

Globalmente, em termos da contribuição dos vários serviços postais para as receitas mundiais de 2003, verifica-se que os serviços de correspondência geraram 58 por cento do valor total, os serviços de encomendas e de logística 23 por cento, os serviços financeiros postais 14 por cento, cabendo os restantes 5 por cento a outros serviços.

Numa análise por regiões verifica-se, no entanto, que a repartição das receitas por serviços não foi uniforme, apresentando diferenças significativas. Assim, observa-se por exemplo que os serviços de correspondência representaram 62 por cento das receitas postais na América Latina e Caraíbas, 60 por cento nos países industrializados e em África, 45 por cento nos países Árabes, 44 por cento na Europa e CIS e 31 por cento na Ásia e Pacífico.


À semelhança das receitas operacionais mundiais, as receitas por trabalhador também cresceram a nível mundial. Em termos médios atingiram 67.000 SDR por trabalhador nos países industrializados, 11.000 SDR na América Latina e Caraíbas, 8.000 SDR em África, 6.000 SDR nos países árabes e na Região Ásia-Pacífico e 5.000 SDR na Europa e CIS.

### Tráfego postal

Em 2003, foram entregues a nível nacional pelos operadores postais um total de cerca de 424 mil milhões de envios de correspondência, o que representa uma média de 1,2 mil milhões de objectos postais depositados por dia, para distribuição a nível nacional.

Os operadores dos países industrializados foram responsáveis pela maior parcela de tráfego doméstico de envios de correspondência postal, 81,2 por cento do total, tendo os Estados Unidos da América contribuído com cerca de 190 mil milhões de envios (45 por cento do total), o Japão com mais de 25 mil milhões (6 por cento do total) e a Alemanha e a Grã Bretanha com cerca de 20 mil milhões (5 por cento) de envios cada. Nos países em desenvolvimento, destacou-se a região Ásia-Pacífico com 11,7 por cento do tráfego total doméstico de envios de correspondência, seguida pela Europa Central e de Leste e a CIS com 4 por cento, a América Latina e Caraíbas com 2,3 por cento, a África com 0,5 por cento e os países árabes com 0,3 por cento. De entre estes países, a China contribuiu com o maior volume de envios de correspondência para o tráfego doméstico, mais de 28 mil milhões (6,6 por cento do total), seguida pela Índia, com cerca de 9 mil milhões (2,1 por cento) e o Brasil com 8 mil milhões (1,9 por cento).

(104) Unidade de valor do Fundo Monetário Internacional utilizada para permitir comparações de dados entre países. 1 SDR = 1,486 dólares dos EU em 31.12.2003, ou 1,315 euros.



Em 2003 verificou-se um decréscimo global de 0,4 por cento no tráfego doméstico de envios de correspondência postal relativamente ao ano anterior, tendo sido entregues menos cerca de 1,5 mil milhões de envios. A América Latina e as Caraíbas registaram um decréscimo de tráfego de cerca de 12,5 por cento, o maior de 2003. Apesar da evolução decrescente do volume global de envios postais que se verificou desde 2001, cerca de 40 por cento dos países registaram em 2003 um crescimento do tráfego postal de correspondências. É o caso dos países da Europa de Leste, que experimentaram um crescimento de cerca de 7 por cento nos envios de correspondência postal face a 2002.

No que se refere ao tráfego internacional de envios de correspondência, em 2003, verificou-se um tráfego anual de 6 mil milhões de envios internacionais, o que representou, em média, o envio diário de cerca de 17 milhões de cartas para fora das fronteiras nacionais. Os operadores dos países industrializados foram responsáveis por cerca de 71,6 por cento do total de tráfego internacional de envios de correspondência, tendo os Estados Unidos da América contribuído com cerca de 790 milhões de envios (13 por cento do total) e o Reino Unido com 630 milhões (10,5 por cento do total). Nos países em desenvolvimento, destacou-se a região Ásia-Pacífico com 10,6 por cento do tráfego total internacional de envios de correspondência, seguida pelos países árabes com 6,7 por cento, a Europa Central e de Leste e a CIS com 5,4 por cento, a África com 3,3 por cento e a América Latina e Caraíbas com 2,4 por cento. Destes países importa salientar a Arábia Saudita que contribuiu com o maior volume de correspondência internacional (cerca de 180 milhões de envios de correspondência – 3 por cento do total).

De 2002 para 2003 também se verificou um decréscimo global no tráfego internacional de envios de correspondência postal, de cerca de 5 por cento, mais significativo que o verificado no tráfego doméstico e afectando quase 3/4 dos países. Os maiores decréscimos registaram-se em África (-9,1 por cento), nos países árabes (-8,2 por cento) e na Região Ásia-Pacífico (-6 por cento).

No que se refere às encomendas postais<sup>105</sup> (tráfego doméstico e internacional), em 2003 foram enviadas 4,4 mil milhões de encomendas, o que representa, em média, cerca de 12 milhões de encomendas por dia, tendo os operadores dos países industrializados sido responsáveis por mais de 87 por cento do volume de encomendas postais enviadas para o mundo inteiro, através de redes postais.

O tráfego doméstico de encomendas postais em 2003 decresceu globalmente 5 por cento relativamente a 2002, tendo o maior decréscimo de tráfego, cerca de 15 por cento, ocorrido na região Ásia-Pacífico, que contribui com mais de 8 por cento para o volume total de encomendas postais domésticas. Em África verificou-se um crescimento significativo de 36 por cento.

Contrariamente à tendência de crescimento verificada nos três anos anteriores, o tráfego internacional de encomendas postais decresceu 2,6 por cento de 2002 para 2003. Nos países industrializados registou-se um decréscimo de 3,2 por cento do tráfego internacional de encomendas postais. Nos países em desenvolvimento observou-se um decréscimo de 1,8 por cento, tendo a redução de tráfego sido mais significativa em África (-27 por cento) e nos países árabes (-9,2 por cento). Na América Latina e Caraíbas observou-se um forte crescimento (14,2 por cento), tendo-se também registado crescimentos na Europa Central e de Leste e CIS (8,7 por cento) e na região Ásia-Pacífico (3,3 por cento).

O tráfego do correio expresso internacional (estimado com base no número de objectos EMS – *Expedited Mail Service*) ascendeu a 34,7 milhões de envios. Os países industrializados geraram 49 por cento do tráfego total, a região Ásia-Pacífico 41 por cento, a América Latina e as Caraíbas 5 por cento, os países árabes e a Europa Central e de Leste e CIS 2 por cento cada e a África 1 por cento.

(105) Os dados apresentados relativamente às encomendas postais não incluem as encomendas registadas e com valor declarado, estimadas em cerca de 7 por cento do volume global de encomendas postais domésticas e 17 por cento do volume global das encomendas postais internacionais.



De 2002 para 2003 registou-se um crescimento de 6 por cento no tráfego de correio expresso internacional. O maior crescimento verificou-se nos países árabes, apesar de o volume de tráfego ser pouco significativo. O crescimento verificado na região Ásia-Pacífico foi também significativo, tendo esta região aumentado a sua contribuição no total de tráfego mundial de correio expresso.

Os operadores postais têm ainda vindo a disponibilizar um leque cada vez mais alargado de outros serviços postais, tais como serviços logísticos, correio híbrido e serviços *online*.

A concorrência nos serviços postais é uma realidade em todas as regiões do mundo, estando presente em 94 por cento dos países membros da UPU, embora subsistam algumas diferenças entre os vários mercados e regiões do mundo. Os segmentos onde existe mais concorrência continuam a ser os das encomendas postais domésticas e internacionais, com destaque para os países industrializados.


As quotas de mercado dos operadores públicos no mercado mundial são de cerca de 96 por cento no mercado doméstico dos serviços de correspondência, 80 por cento no mercado internacional dos serviços de correspondência, 28 por cento no mercado doméstico dos serviços de encomendas postais e de 20 por cento no mercado internacional dos serviços de encomendas postais.

## União Europeia

Na União Europeia tem prosseguido a reforma gradual do sector postal no sentido da sua liberalização total, resultante da implementação pelos Estados-membros da Directiva n.º 97/67/CE (Directiva Postal), de 15 de Dezembro, e, posteriormente, da Directiva n.º 2002/39/CE, de 10 de Junho, que veio alterar a primeira, a qual tem sido acompanhada de algumas melhorias significativas, nomeadamente no que diz respeito à qualidade dos serviços, ao aumento da eficiência das empresas e à separação entre as entidades reguladoras e os operadores.

Recorde-se que com a Directiva 97/67/CE, relativa às regras para o desenvolvimento do mercado interno dos serviços postais comunitários e à melhoria da qualidade de serviço, foi instituído um novo quadro regulamentar para o sector postal, garantindo-se, por um lado, a existência de um serviço universal com uma área reservada delimitada e, por outro, um processo de liberalização gradual e controlada do mercado. Em resultado da sua implementação, a partir de 1998 a área reservada dos operadores do serviço universal (antigas empresas públicas ou concessionárias que detinham anteriormente o monopólio do sector nos respectivos países) ficou limitada a objectos postais com peso inferior a 350 gramas e a preços inferiores a cinco vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, ficando as restantes áreas abertas à concorrência, podendo ser exploradas por outras empresas operadoras de serviços postais.

Com a Directiva 2002/39/CE, foi revisto o âmbito dos serviços reservados ao prestador do serviço universal no quadro da progressiva abertura à concorrência dos serviços postais da comunidade, que continuará a ser construída de forma faseada. Foram estabelecidas duas etapas: uma primeira, que teve início em 2003, em que a área reservada dos prestadores de serviço universal passou a ficar limitada a objectos postais com peso inferior a 100 gramas e preços inferiores a três vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida; e uma segunda, a partir de 1 de Janeiro de 2006, em que a área reservada passará a abranger os objectos postais com peso inferior a 50 gramas e preços inferiores a 2,5 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do primeiro escalão de peso da categoria normalizada mais rápida.



Enquadrado neste processo de liberalização gradual, e embora com algumas diferenças de desenvolvimento entre os vários Estados-membros, o sector postal continua a ser, na União Europeia, um dos sectores mais importantes, em termos económicos e de emprego, mantendo-se também a sua importância estratégica para outras áreas relevantes da economia europeia, nomeadamente, o e-comércio, a edição, as vendas por correspondência, os seguros, a actividade bancária e a publicidade, as quais dependem significativamente da infra-estrutura postal.

De acordo com estimativas da Wik-Consult, constantes do estudo *Main Developments in the European Postal Sector* para a Comissão Europeia<sup>106</sup>, finalizado em Julho de 2004, os serviços postais na UE geraram em 2002 uma receita de cerca de 88 mil milhões de euros (cerca de 0,9 por cento do PIB da UE). Os serviços de correspondência (cartas, publicidade endereçada (*direct mail*, revistas e jornais) foram responsáveis por 60 por cento desta receita, sendo o restante atribuído aos serviços de encomendas postais e serviços de correio expresso.

Em termos de receitas, o mercado do sector postal terá continuado a crescer, com algumas excepções, com elevadas margens para serviços de correspondência, mas com margens relativamente baixas para serviços de correio expresso.

Estima-se que mais de 5 milhões de postos de trabalho estejam directamente dependentes do sector postal ou com ele estreitamente relacionados, ascendendo o emprego directo a cerca de 1,85 milhões de pessoas em 2002, maioritariamente contratadas por prestadores do serviço universal.

Em termos globais, o sector postal na UE está-se a tornar cada vez mais concorrencial, mais comercial e mais concentrado nas mãos de alguns grandes prestadores de serviço universal.

Os operadores do serviço universal disponibilizam mais de 3/4 dos serviços postais da Comunidade, incluindo a quase totalidade do segmento das correspondências e mais de metade dos segmentos de correio expresso e de encomendas. Os 4 maiores prestadores do serviço universal (da Alemanha, França, Grã-Bretanha e Holanda) controlam cerca de 59 por cento das receitas da totalidade do mercado comunitário dos serviços postais.

O processo de modernização do sector tem sido mais dinâmico e mais inovador nos segmentos das encomendas e do correio expresso do que nos segmentos das correspondências. Nestes últimos segmentos, em especial no das cartas postais, o progresso tem sido mais lento, na medida em que as suas principais preocupações são a racionalização dos custos e a garantia de obtenção de receitas face a um previsível declínio do volume de correspondências.

Prosseguiu a reorganização e transformação dos prestadores de serviço universal, assistindo-se a uma maior flexibilidade a nível das suas operações no sentido de ser reforçada a sua capacidade de resposta ao mercado, com reflexos positivos no serviço universal.

Verifica-se também uma crescente substituição electrónica no serviço postal universal, o que por sua vez também se traduz num incentivo para o desenvolvimento da concorrência no mercado.

Face a alterações na estrutura do mercado, devidas em parte a alterações na procura, os operadores têm investido em novas oportunidades de obtenção de receitas, assistindo-se a uma intensificação da exploração de outras actividades em mercados conexos (vendas por correspondência, comércio electrónico, correio híbrido e serviços de valor acrescentado).

---

(106) Referido no Relatório da Comissão relativo à aplicação da directiva postal – 23.03.2005.

A publicidade endereçada (*direct mail*) está a tornar-se uma parcela cada vez maior do segmento das correspondências (estimado em mais de 60 por cento do volume total do mercado postal), o qual, em termos gerais, continua a evoluir para um mercado de distribuição unidireccional, em detrimento do modelo tradicional de comunicação bidireccional.

A diversificação da oferta levou a um aumento do peso dos clientes empresariais, com reflexos no modelo de negócio dos operadores postais, que passou a ser mais dependente do volume de tráfego gerado pelos clientes empresariais (mais de 85 por cento do valor das receitas) do que pelo tráfego gerado entre clientes residenciais (cerca de 5 a 10 por cento do total das receitas).

O tráfego doméstico de correspondências postais na UE-25 aumentou de cerca de 85,1 mil milhões de envios em 1998 para cerca de 88,3 em 2002, prevendo-se 89,3 mil milhões de envios em 2003, dos quais cerca de 62 por cento serão detidos pelos 3 maiores prestadores do serviço universal.

Os dados disponíveis apontam para uma maior concentração no mercado das encomendas postais do que no mercado das correspondências postais (cartas), com os três maiores operadores do serviço universal a deterem 76 por cento do volume de encomendas entregues por operadores públicos. Parece também existir uma tendência para a consolidação das operações de encomendas postais nas mãos dos maiores operadores públicos.


Embora os volumes postais continuem a ser impulsionados pelo crescimento económico global, este efeito é agora mais evidente nos Estados-membros menos desenvolvidos onde os volumes são inferiores. Adicionalmente, uma tendência para a separação entre crescimento económico e crescimento do volume postal pode implicar que em países com volumes elevados factores como o preço e a qualidade de serviço terão um impacto maior no volume de correio que no passado.

De acordo com um estudo da Wik-Consult, cerca de 75 por cento dos objectos postais pesam menos de 50 gramas e apenas 7 por cento pesam entre 50 e 100 gramas. Assim sendo, é previsível que a redução, em 1 Janeiro de 2006, do peso limite associado à definição da área reservada tenha um impacto limitado em termos de volume e um efeito menor que o da redução anterior de 350 para 100 gramas, efectuada em 2003.

De acordo com os últimos dados disponibilizados pela UPU, em 2003 havia 101.346 estações de correios permanentes na UE-25 (cerca de 15,3 por cento do total mundial) e 80.703 na UE-15 (cerca de 12,2 por cento do total), tendo-se verificado, relativamente ao ano anterior, um decréscimo de cerca de 2 por cento tanto na UE-15 como na UE-25, enquanto que a nível mundial o decréscimo foi muito inferior (cerca de 0,2 por cento).

Os serviços postais empregavam na UE-25 e na UE-15 um total de 1,4 e 1,1 milhões de pessoas, respectivamente (cerca de 28 por cento e 23 por cento do total mundial), tendo o número total de trabalhadores destes operadores decrescido em relação a 2002 cerca de 3,3 por cento e 3,5 por cento em termos globais (mais do que a nível mundial, em que o decréscimo foi apenas de 2,1 por cento).

Em 2003, 113 mil milhões de envios postais de correspondência foram entregues, a nível nacional, pelos operadores postais da UE-25, (cerca de 26,7 por cento do total mundial) e quase 105 mil milhões pelos operadores postais da UE-15, o que representa uma média de 310 milhões e 287 milhões de envios de correspondência depositados por dia, para distribuição a nível nacional. Face a 2002, verificou-se um crescimento de 0,2 por cento no tráfego doméstico de envios de correspondência postal na UE-25 e um decréscimo de 0,7 por cento na UE-15 (em termos mundiais este decréscimo foi de 0,4 por cento).



O tráfego internacional de envios de correspondência foi em 2003 de quase 2,9 mil milhões na UE-25 (cerca de 48 por cento do total mundial) e de 2,7 mil milhões na UE-15 (46 por cento do total), o que representou, em média, o envio diário de 7,9 e 7,5 milhões de cartas para fora das fronteiras nacionais dos países da UE-25 e UE-15. De 2002 para 2003 verificou-se, tanto na UE-25 como na UE-15, um decréscimo global de 2,6 por cento no tráfego internacional de envios de correspondência postal, que foi inferior ao verificado a nível mundial (5 por cento).

No que se refere às encomendas postais (tráfego doméstico e internacional), em 2003 foram enviadas na UE-25 cerca de mil milhões de encomendas (24 por cento do total mundial), o que representa, em média, cerca de 2,9 milhões de encomendas por dia. O tráfego doméstico de encomendas postais decresceu globalmente na UE-25 3,4 por cento (a nível mundial o decréscimo foi de quase 5 por cento). O tráfego internacional de encomendas postais cresceu 0,5 por cento na UE-25, contrariamente à situação mundial (em que se verificou um decréscimo global de 2,6 por cento relativamente a 2002).

Os proveitos operacionais dos operadores postais da UE-25, apresentados em SRD (*Special Drawing Rights*), representaram em 2003 cerca de 47 por cento do total mundial de proveitos operacionais destes operadores (45,7 por cento no caso da a UE-15), tendo crescido cerca de 9,5 por cento relativamente a 2002.

Comparando os valores de 2003 com os dos anos anteriores, verifica-se que os proveitos operacionais dos operadores postais na UE apresentam uma evolução bastante positiva, tendo continuado a aumentar o peso dos proveitos operacionais face ao total mundial de proveitos operacionais (em 2001 e 2002, a contribuição foi de 39,8 por cento e de 45 por cento para a UE-25, e de 38,5 por cento e 43,7 por cento para a UE-15), embora a taxa de crescimento anual dos proveitos dos operadores da UE tenha sido inferior (de 2001 para 2002, foi de cerca de 15,6 por cento na UE-25 e de 16 por cento na UE-15).

## 4.2 Serviços postais

O sector postal em Portugal engloba todas as entidades e actividades relacionadas com o estabelecimento, gestão e exploração de serviços postais no território nacional, bem como os serviços internacionais com origem ou destino no território nacional.

O funcionamento deste sector está enquadrado, em termos regulamentares, pelas linhas fundamentais da política comunitária para o sector, designadamente pela Directiva n.º 2002/39/CE de 10 de Junho, que alterou a Directiva n.º 97/67/CE (Directiva Postal), do Parlamento Europeu e do Conselho, que visam, essencialmente, a criação progressiva de um mercado único e aberto de serviços postais no espaço da União Europeia, através de um processo de liberalização gradual e controlado, que passa pela redução do âmbito dos serviços postais reservados, mantendo-se, porém, as garantias necessárias do interesse público, através da prestação de um serviço universal.

A Directiva n.º 2002/39/CE foi transposta para a ordem jurídica nacional pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho. Este diploma estabeleceu, em conformidade com a directiva comunitária, duas novas etapas para o processo de liberalização: uma primeira, com início a partir da data de entrada em vigor do diploma, que fixa a liberalização das correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência (correio azul no caso português), e uma segunda etapa, a partir de 1 de Janeiro de 2006, que fixa a liberalização das correspondências com mais de 50 gramas e cujo preço seja superior a duas vezes e meia a tarifa de referência.

Apresentam-se de seguida as entidades que oferecem estes serviços, as principais ofertas e a evolução deste serviço durante o ano de 2004 e a percepção da qualidade dos serviços postais pelos consumidores finais.

### Prestadores em actividade

Os quadros abaixo contêm a lista dos prestadores legalmente habilitados a oferecerem serviços postais no final do ano de 2004, todos eles se encontrando em actividade.

#### Quadro 91 Serviços de correio expresso

Entidade	N.º autorização	Data emissão	Serviços prestados
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, SA	ICP-01/2001-SP	01 Out.2001	Correio expresso
DHL - Transportes Rápidos Internacionais, Lda	ICP-03/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
Chronopost Portugal - Transporte Internacional, SA	ICP-04/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
TNT Express Worldwide (Portugal), SA	ICP-05/2001-SP	13 Dez.2001	Correio expresso
UPS of Portugal - Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda	ANACOM-01/2002-SP	17 Out.2002	Correio expresso
Rangel Expresso, SA	ANACOM-02/2002-SP	19 Dez.2002	Correio expresso
Federal Express Corporation - Sucursal em Portugal	ANACOM-01/2003-SP	10 Abr.2003	Correio expresso
GL Transportes, Unipessoal, Lda	ANACOM-02/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Coimbra, Unipessoal, Lda	ANACOM-03/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso
Guipuzcoana Transportes Porto, Unipessoal, Lda	ANACOM-04/2003-SP	13 Mai.2003	Correio expresso

Fonte: ICP-ANACOM.

## Quadro 92 Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso

Entidade	N.º licença	Data emissão	Serviços prestados
CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, SA <sup>(1)</sup>	ICP-01/2001-SP	01 Out. 2001	Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada ( <i>Direct Mail</i> ), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.
SDIM - Sociedade de Distribuição de Imprensa da Madeira, Lda	ANACOM-01/2002-SP	13 Dez. 2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
Notícias Direct - Distribuição ao Domicílio, Lda	ANACOM-02/2002-SP	13 Dez. 2001	Distribuição de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas.
CTT Correios de Portugal, SA <sup>(2)</sup>			Envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada ( <i>Direct Mail</i> ), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas. Encomendas postais.

Fonte: ICP-ANACOM.

(1) Foi autorizada pelo ICP-ANACOM, em 01/09/03, a transmissão da licença de que era titular a POSTEXPRESSO - Correio de Cidade, Lda. para a POSTLOG - Serviços Postais e Logística, S.A que, a partir do 4T04, passou a designar-se CTTexpresso - Serviços Postais e Logística, S.A. e encontra-se, portanto, habilitada à prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal.

(2) A concessionária do serviço postal universal (CTT) tem a faculdade de explorar os serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal, com dispensa de título habilitante adicional.

## Oferta de serviços

Em Portugal, o serviço universal consiste na "oferta permanente de serviços postais com qualidade especificada, prestados em todos os pontos do território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando a satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas e sociais"<sup>107</sup>.

O âmbito do serviço universal engloba um serviço postal de envios de correspondência, livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg de peso e de encomendas postais até 20 kg de peso, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado, no âmbito nacional e internacional.

Para assegurar a viabilidade económico-financeira da oferta de serviço universal, existe a reserva de uma área exclusiva, denominada "serviços postais reservados", que são prestados em regime de exclusividade pelo prestador do serviço universal, estando também considerada na lei a eventualidade desse prestador do serviço universal "ter acesso a um fundo de compensação de custos de serviço universal se a entidade reguladora considerar que das obrigações deste serviço resultam encargos económicos e financeiros não razoáveis"<sup>107</sup>.

Os serviços postais reservados incluem um subconjunto do todo considerado como serviço postal universal, bem como outras actividades não abrangidas no âmbito do serviço universal.

A concessão do serviço postal universal em Portugal foi atribuída aos CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT), mediante contrato de concessão assinado em 1 de Setembro de 2000, por um período de 30 anos a contar daquela data.

Todos os serviços postais não incluídos na definição de "serviços postais reservados" são explorados em regime de concorrência, podendo ser prestados pela entidade que presta o serviço universal ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito. A prestação de serviços postais não reservados mas abrangidos no âmbito do serviço universal é

(107) Lei n.º 102/99, de 26 de Janeiro de 1999.

aplicável um sistema de licença individual. A prestação de serviços postais não reservados e não abrangidos no âmbito do serviço universal encontra-se sujeita à obtenção de autorização geral, cujo regime se caracteriza por uma menor exigência relativa, quer em sede de requisitos para o acesso à actividade, quer em matéria de imposição de obrigações.

No quadro seguinte sistematizam-se, com referência ao enquadramento legal aplicável no final de 2004, os serviços postais reservados, prestados em exclusivo pelos CTT, e os não reservados, que podiam ser prestados em concorrência por qualquer entidade para o efeito habilitada.

### Quadro 93 Serviços postais reservados e não reservados

Serviços Postais	Designação	Prestador
<b>Serviços reservados</b>	<p>Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja inferior a 3 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja inferior a 100 g, no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Serviço postal de envios de correspondência registada e de correspondência com valor declarado, incluindo os serviços de citação via postal e notificações penais, dentro dos mesmos limites de preço e peso referidos na alínea anterior no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Emissão e venda de selos e outros valores postais;</p> <p>Emissão de vales postais;</p> <p>Colocação, na via pública, de marcos e caixas de correio destinados à recolha de envios postais.</p>	CTT (exploração ao abrigo de Contrato de Concessão)
<b>Serviços não reservados (âmbito nacional e internacional)</b>	<p><b>Exploração ao abrigo de Licença</b></p> <p>Serviço postal de envios de correspondência, incluindo a publicidade endereçada, quer seja ou não efectuado por distribuição acelerada, cujo preço seja igual ou superior a 3 vezes a tarifa pública de um envio de correspondência do 1.º escalão de peso da categoria normalizada mais rápida, desde que o seu peso seja igual ou superior a 100 g e inferior a 2 kg; no âmbito nacional e internacional;</p> <p>Serviço postal de envios de livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas, até 2 kg de peso;</p> <p>Serviço de encomendas postais até 20 kg de peso;</p> <p>Serviço postal de envios registados e de envios com valor declarado, incluindo os serviços de citação e notificação judiciais por via postal não abrangido nos limites de preço e peso anteriormente mencionados</p> <p><b>Exploração ao abrigo de Autorização</b></p> <p>Serviços de correio expresso (também vulgarmente designados de <i>courier</i>). Este serviço caracteriza-se pela aceitação/recolha, tratamento, transporte e distribuição com celeridade acrescida, de envios de correspondência e encomendas, diferenciando-se dos respectivos serviços de base pela realização, entre outras, das seguintes características suplementares: prazo de entrega pré-definido; registo dos envios; garantia de responsabilidade do prestador autorizado; controlo do percurso dos envios;</p> <p>Exploração de centros de trocas de documentos – locais onde os utilizadores podem proceder à autodistribuição através de uma troca mútua de envios postais, dispendo de caixas próprias, devendo os utilizadores para esse efeito formar um grupo de aderentes, mediante a assinatura desse serviço;</p> <p>Outros serviços, que se enquadrem na definição de serviço postal e que não estejam abrangidos no elenco do serviço universal, nomeadamente os que a evolução tecnológica permite prestar e que se diferenciam dos serviços tradicionais.</p>	CTT e outras entidades habilitadas à prestação de serviços postais (mediante Licença ou Autorização)

## Evolução dos serviços

A análise da evolução deste serviço, ocorrida em 2004, teve em conta os seguintes factores: tráfego, receitas, preços, qualidade, meios materiais e humanos e investimento.

### Tráfego

Em 2004, registou-se um decréscimo de 1,8 por cento do tráfego postal.

#### Quadro 94 Tráfego postal

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Nacional	1.237.669	1.280.331	1.231.841	1.261.150	1.234.832	-2,1
Internacional de saída	59.519	64.163	64.844	55.903	56.810	1,6
Internacional de entrada	42.345	45.274	46.232	47.656	48.792	2,4

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.

O tráfego dos serviços de correio expresso, que constitui uma fracção muito reduzida do tráfego postal, aumentou 14,6 por cento em 2004, enquanto os serviços não enquadrados na categoria de correio expresso decresceram menos 2,0 por cento no mesmo período.

#### Quadro 95 Tráfego postal – Serviços Correio Expresso vs Outros Serviços

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Serviços de Correio Expresso	12.648	12.557	12.578	16.863	19.318	14,6
Serviços não enquadrados na categoria de correio expresso	1.326.886	1.377.212	1.330.338	1.347.845	1.321.116	-2,0

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.



O tráfego da área postal não reservada cresceu cerca de 27,9 por cento face a 2003. Sublinha-se que a evolução destes serviços é explicada, em grande parte, pelo crescimento artificial resultante da abertura à concorrência, no 3.º trimestre de 2003, da distribuição de correspondências com mais de 100 gramas e preço superior a três vezes a tarifa de referência. Este facto também explica parcialmente o crescimento registado no ano de 2003.

#### Quadro 96 Serviços postais reservados vs Serviços postais explorados em concorrência

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
<b>Tráfego postal</b>	<b>1.339.534</b>	<b>1.389.768</b>	<b>1.342.916</b>	<b>1.364.709</b>	<b>1.340.434</b>	<b>-1,8</b>
Tráfego de serviços postais reservados	1.183.197	1.236.812	1.189.385	1.152.274	1.068.836	-7,2
Tráfego de serviços postais explorados em concorrência	156.337	152.956	153.531	212.435	271.598	27,9

Unidade: Milhares de objectos.

Fonte: ICP-ANACOM.

A capitação postal em Portugal atingiu o valor de 128 objectos por habitante em 2004.

#### Quadro 97 Capitação postal

	2000	2001	2002	2003	2004
Capitação postal	128	133	128	130	128

Unidade: Tráfego postal/ Habitante.

Fonte: ICP-ANACOM.

Considerando o conjunto dos serviços postais não reservados, verifica-se que o serviço de correio expresso é o serviço que apresenta um índice de concentração de *Hirschman-Herfindahl* mais baixo no período em análise, traduzindo a existência de um maior nível de concorrência.

#### Quadro 98 Índice de concentração – Serviços de Correio Expresso<sup>108</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Número de objectos	0,37	0,33	0,32	0,41	0,34
H Mínimo	0,20	0,20	0,17	0,10	0,10
N.º de Empresas	5	5	6	10	10

Fonte: ICP-ANACOM.

(108) Após actualização de informação estatística posterior à publicação do Relatório de Regulação de 2003, encontrou-se necessidade de actualizar na presente edição do relatório valores referentes a 2003.

### Quadro 99 Índice de concentração – Serviços não enquadrados na categoria de Correio Expresso<sup>108</sup>

	2000	2001	2002	2003	2004
HHI - Número de objectos	0,93	0,93	0,91	0,92	0,94
H Mínimo	0,50	0,50	0,33	0,33	0,33
N.º de Empresas	2	2	3	3	3

Fonte: ICP-ANACOM.

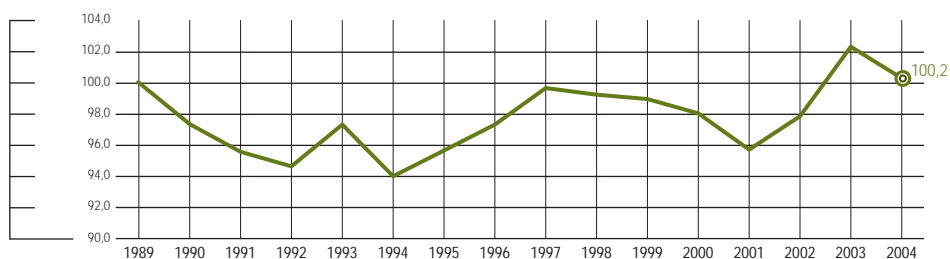
### Preços

De acordo com a legislação portuguesa, as regras para a formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal a aplicar pelo operador de serviço universal estão sujeitas a um Convénio (Convénio de Preços do Serviço Postal Universal), estabelecido entre a entidade reguladora (ICP-ANACOM) e o próprio operador (CTT – Correios de Portugal, S.A.). De acordo com este convénio, a variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não poderá ser superior, em termos nominais, a IPC<sup>109</sup> – 0,5 por cento.

No âmbito da Convenção de Preços, o nível médio dos preços dos serviços postais reservados aumentou 1,5 por cento no início de Fevereiro de 2004. Em resultado do incumprimento dos níveis de qualidade de serviço definidos para 2003 no Convénio de Qualidade, o nível médio dos preços dos serviços reservados sofreu uma redução de 1,5 pontos percentuais a partir de Junho de 2004.

Em termos de evolução, verifica-se que, em 2004, o preço da tarifa base do correio normal nacional se situou, em termos reais, a um nível praticamente idêntico ao registado em 1989 (aumento de 0,2 por cento).

### Gráfico 52 Evolução real da tarifa base – correio normal nacional



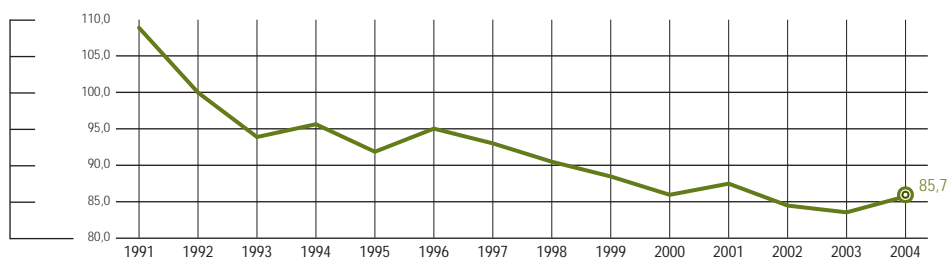
Nota: 1989 = 100

Fonte: ICP-ANACOM

(109) IPC é a inflação esperada para cada ano que foi oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no Relatório do Orçamento do Estado de cada ano.

Por seu lado, o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 14,3 por cento em termos reais, entre 1992 e 2004.

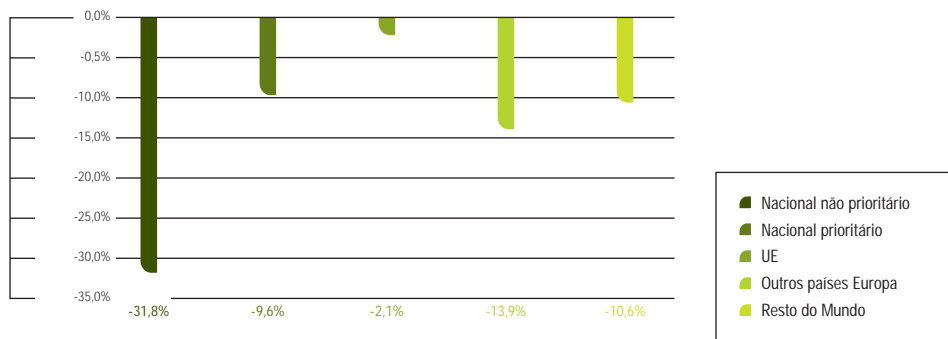
**Gráfico 53** Evolução real da tarifa base – correio azul nacional



Nota: 1992 = 100  
Fonte: ICP-ANACOM

Relativamente a 2004, constata-se que os valores das tarifas base nacionais e internacionais praticadas em Portugal são inferiores à média da União Europeia.

**Gráfico 54** Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE



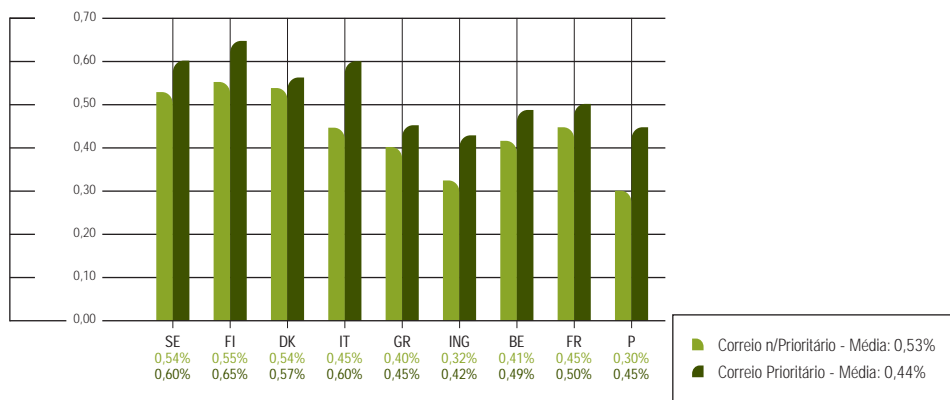
Data: 2004  
Fonte: ICP-ANACOM

No serviço nacional, Portugal apresenta no serviço correio normal (correio não prioritário) preços significativamente inferiores aos preços médios europeus (menos 31,8 por cento). No que diz respeito ao serviço correio azul (correio prioritário), os preços praticados, sendo também inferiores, encontram-se mais próximos da média europeia (-9,6 por cento).

No serviço internacional, comparativamente com a média da União Europeia, os preços praticados em Portugal no serviço correio normal são 2,1 por cento mais baixos no segmento da correspondência destinada à União Europeia, 13,9 por cento mais reduzidos no segmento “outros países da Europa” e 10,6 por cento inferiores no segmento “resto do Mundo”.

**Gráfico 55** Desvios percentuais dos preços dos serviços de correio em Portugal face à média da UE

Comparações Internacionais  
Níveis de Preços – Serviço Nacional



Unidade: %.

Data: 2004.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

### Qualidade de serviço

De acordo com a Lei de Bases dos Serviços Postais (Lei n.º 102/99, de 26 de Julho), por convénio estabelecido entre o ICP-ANACOM e os CTT (Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal), são fixados e publicados os parâmetros e níveis de qualidade de serviço associados à prestação do serviço universal, que os CTT são obrigados a cumprir. O incumprimento dos mesmos pode resultar na dedução, até 1 por cento, da variação média anual dos preços dos serviços postais reservados permitida para o ano seguinte, definida no Convénio de Preços do Serviço Postal Universal.

No referido Convénio de Qualidade, que vigora entre 20/01/04 e 31/12/05, estão definidos indicadores de qualidade de serviço (IQS) para i) demoras de encaminhamento do correio normal, correio azul, jornais e publicações, correio transfronteiriço intracomunitário e encomendas, ii) extravios de correio normal e azul, e iii) o tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais<sup>110</sup>. Para cada IQS está definido um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço. O nível objectivo corresponde à qualidade que se pretende que os CTT realizem, em cada ano. O nível mínimo corresponde à qualidade mínima que os CTT devem cumprir, sob pena de incorrerem na já referida redução dos preços dos serviços reservados no ano seguinte.

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IGQS), o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS. Os CTT podem também incorrer numa redução dos preços dos serviços postais reservados no ano seguinte, se o IGQS for inferior a 100<sup>111</sup>.

(110) De acordo com o n.º 1 do Anexo ao Convénio de Qualidade do Serviço Postal, os indicadores de qualidade do serviço postal universal e respectivas definições são os seguintes: **a) Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **b) Demora de encaminhamento no correio azul (D+1) – continente**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do continente, enviadas na modalidade correio azul, que atinjam o seu destino 1 dia útil após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **c) Demora de encaminhamento no correio azul (D+2) – CAM**, definido como a percentagem média de cartas permutadas entre qualquer ponto do continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (e vice-versa) ou entre estas, designados por fluxos CAM, enviadas na modalidade correio azul, que atinjam o seu destino até dois dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **d) Correio Normal não entregue até 15 dias úteis**, definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio normal, não devolvidas, que não atinjam o seu destino 15 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, por cada 1000 cartas enviadas; **e) Correio Azul não entregue até 10 dias úteis**, definido como o número de cartas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade correio azul, não devolvidas, que não atinjam o seu destino 10 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, por cada 1000 cartas enviadas; **f) Demora de encaminhamento nos Jornais e publicações periódicas (D+3)**, definido como a percentagem média de objectos representativos da categoria de jornais e publicações periódicas permutadas entre qualquer ponto do território nacional, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositados num ponto de recepção de correio, tomando como base o total dos objectos enviados; **g) Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)**, definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intra-comunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atinjam o seu destino até três dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **h) Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)**, definido como a percentagem média de cartas transfronteiriças intra-comunitárias, enviadas de e para Portugal na modalidade correio internacional de primeira velocidade, que atinjam o seu destino até cinco dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção do correio, tomando como base o total das cartas enviadas; **i) Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)**, definido como a percentagem média de encomendas postais permutadas entre qualquer ponto do território nacional, enviadas na modalidade de encomenda normal, que atinjam o estabelecimento postal de destino até 3 dias úteis após terem sido depositadas num ponto de recepção de correio, tomando como base o total das encomendas postais enviadas; **j) Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais**, definido como a percentagem média de operações de atendimento em estações de correios, balcões exteriores de correio, postos de correio e outros estabelecimentos postais, cujo tempo de espera dos clientes se situa até 10 minutos. O tempo de espera é medido entre o início de espera em fila e o atendimento efectivo, para todo o período de abertura das estações e refere-se à prestação dos serviços objecto do presente convénio.

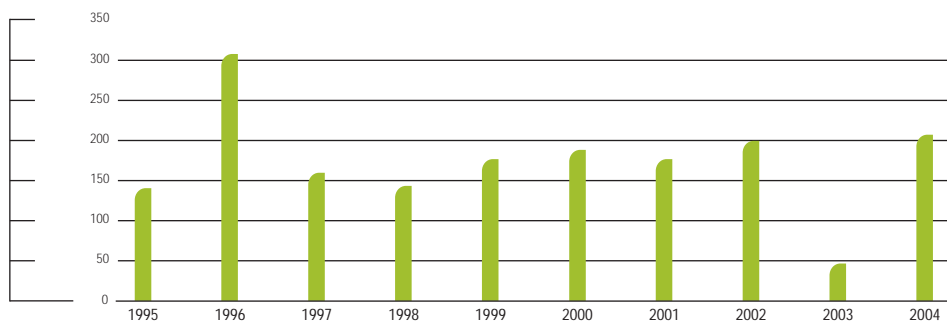
(111) O IGQS é calculado da seguinte forma: 1.º é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: j) Verificando-se o valor definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao IQS; ii) Incumprimento do valor mínimo = 0; iii) Valor proporcional de 0 a 100 para valores compreendidos no intervalo entre o objectivo e o mínimo; iv) Valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º Soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º Caso o IGQS seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1 por cento à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

Comparativamente com o anterior Convénio de Qualidade, que vigorou até 2003, o actual Convénio de Qualidade apresenta alterações no que respeita aos indicadores de qualidade de serviço definidos. Assim, no actual Convénio de Qualidade:

- a) Introduziu-se um indicador específico para a demora de encaminhamento de correio azul nos fluxos com as Regiões Autónomas, estabelecendo-se, assim, um incentivo quantificável para a melhoria da qualidade de serviço nas Regiões Autónomas;
- b) Introduziu-se um indicador específico para a demora de encaminhamento no Continente, em substituição do definido no anterior Convénio, que era relativo à totalidade do país (isto é englobava o conjunto de fluxos do Continente e das Regiões Autónomas);
- c) Introduziram-se indicadores de qualidade de serviço relativos à demora de encaminhamento dos envios transfronteiriços intracomunitários;
- d) Verifica-se uma alteração, solicitada pelos CTT, do formato do IQS relativo à qualidade de serviço no atendimento, na medida em que os tempos em fila de espera deixam de ser expressos em termos médios, passando a qualidade de serviço no atendimento a ser expressa em percentagem de eventos em fila de espera até dez minutos. Esta alteração procura ter em consideração a prestação de novos serviços nos estabelecimentos postais.

A evolução dos indicadores de qualidade de serviço a que a concessionária está vinculada pelo referido Convénio de Qualidade é analisada de seguida.

**Gráfico 56** Indicador global de qualidade de serviço (IGQS)



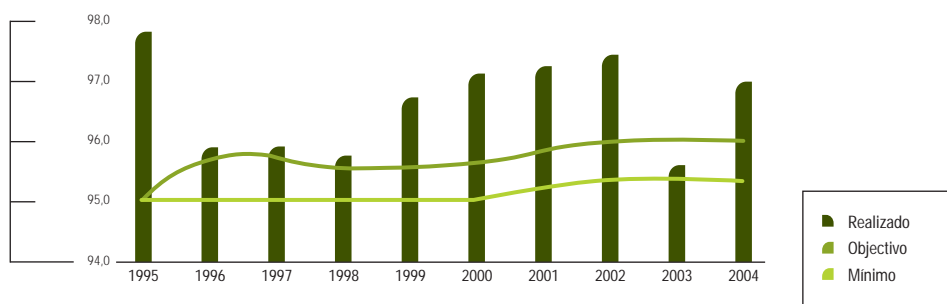
Fonte: ICP-ANACOM.

Da observação do gráfico anterior<sup>112</sup>, decorre que o IGQS teve uma evolução positiva desde 1997, atingindo valores acima de 140, interrompida apenas em 2003 (49), devido ao incumprimento de alguns dos indicadores de qualidade de serviço nesse ano. De facto, os CTT não cumpriram os valores mínimos definidos para a “Demora de encaminhamento no correio azul (D+1)”, para a “Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)” e para o “Tempo em fila de espera nas estações de correio (em média)”. Por outro lado, embora cumprindo os valores mínimos, não foram atingidos os valores objectivo definidos para a “Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)”, para o “Correio Azul não entregue até 10 dias úteis” e para o “Tempo em fila de espera nas estações de correio (hora mais carregada)”.

Em 2004 o IGQS situou-se acima de 200, tendo-se verificado que todos os IQS atingiram, neste ano, os correspondentes valores objectivo definidos no Convénio de Qualidade, excepto o indicador para o correio azul não entregue até 10 dias úteis (IQS 5), que atingiu o valor mínimo.

Para a demora de encaminhamento do correio normal (D+3) verifica-se, em 2004, a recuperação da evolução positiva verificada até 2002, interrompida no ano 2003.

**Gráfico 57** Demora de encaminhamento do Correio Normal (D+3)



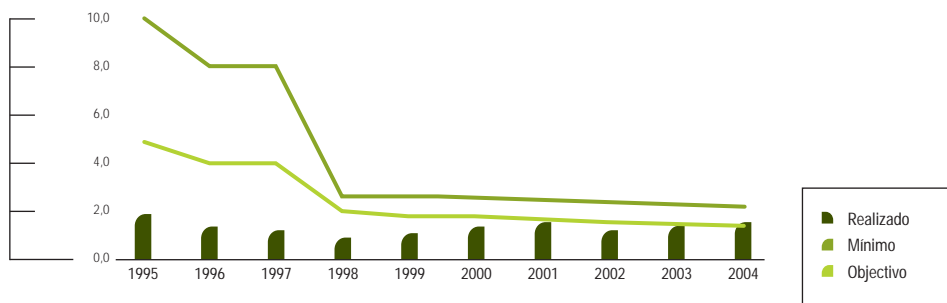
Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

(112) Dado que o valor do IGQS resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IGQS deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

Relativamente ao correio normal não entregue até 15 dias úteis, regista-se uma ligeira tendência de deterioração deste indicador.

**Gráfico 58** Correio Normal não entregue até 15 dias úteis

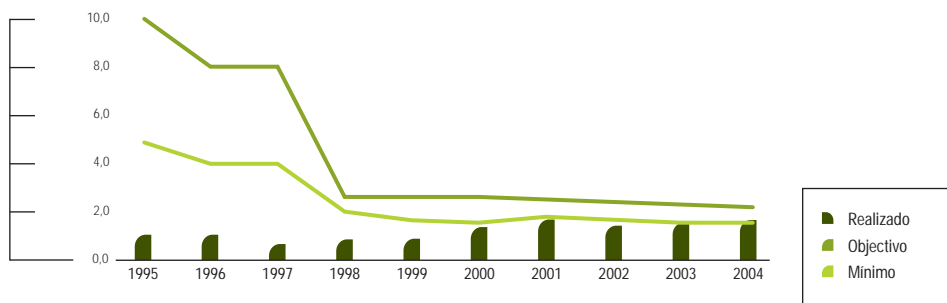


Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Relativamente ao correio azul não entregue até 10 dias úteis, é visível uma tendência de estabilização deste indicador.

**Gráfico 59** Correio Azul não entregue até 10 dias úteis



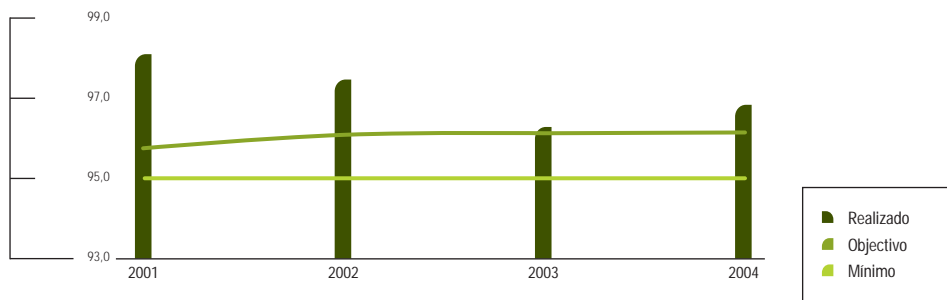
Unidade: %.

Fonte: ICP-ANACOM, INE.



Observa-se, em 2004, uma melhoria do indicador de qualidade referente à demora de encaminhamento dos jornais e publicações periódicas (D+3), invertendo a tendência de deterioração registada até 2003.

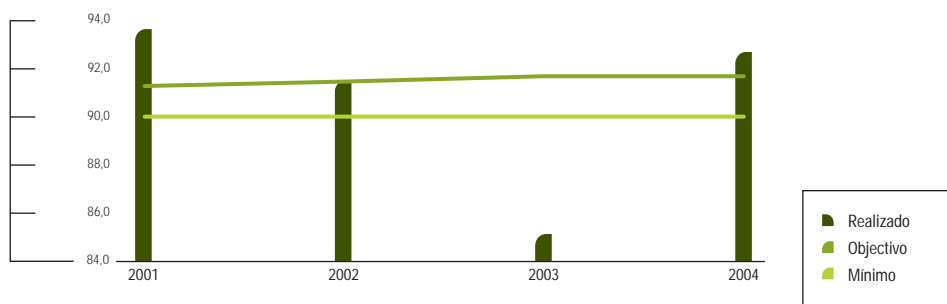
**Gráfico 60** Demora de encaminhamento dos Jornais e Publicações Periódicas (D+3)



Unidade: %.  
 Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Da mesma forma, é visível a melhoria do indicador de qualidade referente à demora de encaminhamento da encomenda normal (D+3), após o valor extremamente negativo registado em 2003.

**Gráfico 61** Demora de encaminhamento da Encomenda Normal (D+3)



Unidade: %.  
 Fonte: ICP-ANACOM, INE.

Relativamente aos IQS definidos pela primeira vez em 2004, o valor realizado pelos CTT supera o respectivo valor objectivo.

#### Quadro 100 Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)

Mínimo	Objectivo	Realizado
93,0%	94,0%	95,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 101 Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)

Mínimo	Objectivo	Realizado
82,0%	85,0%	92,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 102 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+3)

Mínimo	Objectivo	Realizado
85,0%	88,0%	95,4%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 103 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+3)

Mínimo	Objectivo	Realizado
85,0%	88,0%	93,5%

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 104 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Expedição (D+5)

Mínimo	Objectivo	Realizado
95,0%	97,0%	99,0%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 105** Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário – Recepção (D+5)

Mínimo	Objectivo	Realizado
95,0%	97,0%	98,2%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 106** Tempo em fila de espera nos estabelecimentos postais

Mínimo	Objectivo	Realizado
70,0%	80,0%	92,1%

Fonte: ICP-ANACOM.

**Evolução dos meios humanos e materiais**

No desenvolvimento da sua actividade, as entidades que prestam serviços postais suportam-se num conjunto de meios humanos e materiais, os quais constituem a rede postal<sup>(113)</sup>.

A evolução do emprego nos serviços postais nos últimos três anos tem apresentado uma tendência decrescente, tendo-se registado um decréscimo de 4 por cento no número de empregados no sector postal face ao ano anterior, o que, em termos absolutos, significa que, no final de 2004, existiam menos 722 trabalhadores do que no final de 2003. Entre 2001 e 2004, o emprego nos serviços postais diminuiu em 2.396 trabalhadores. O prestador de serviço universal continuou a ser o principal responsável por esta redução no nível de emprego.

**Quadro 107** Emprego nos serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Número de empregados	18 908	19 205	18 203	17 531	16 809	-4

Fonte: ICP-ANACOM.

(113) A rede postal estabelecida, gerida e explorada pelo prestador de serviço universal, denomina-se rede postal pública. As entidades licenciadas e autorizadas para a prestação de serviços postais não reservados podem também estabelecer, gerir e explorar a sua própria rede postal, bem como aceder à rede postal pública, mediante condições acordadas com a concessionária do serviço postal universal. As entidades licenciadas e autorizadas podem ainda celebrar contratos com terceiros que não sejam prestadores de serviços postais para a prestação de serviços de transporte e de distribuição de envios postais.

A evolução dos meios materiais que constituem a rede postal global detida pelo prestador do serviço postal universal e pelas entidades habilitadas para a prestação de serviços postais explorados em concorrência, bem como a evolução da cobertura postal, são apresentadas nos quadros seguintes:

#### Quadro 108 Meios materiais nos serviços postais

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Número de pontos de acesso	19 942	21 080	19 775	19 798	19 563	-1,2
Número de centros de distribuição	457	453	60	459	462	0,7
Frota de veículos	5366	5304	5138	5608	5362	-4,4

Fonte: ICP-ANACOM.

#### Quadro 109 Cobertura postal

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04
Cobertura postal	21,7	22,9	21,5	21,5	21,3	-0,2 p.p.

Unidade: N.º de pontos de acesso por 100 km<sup>2</sup>.

Fonte: ICP-ANACOM.

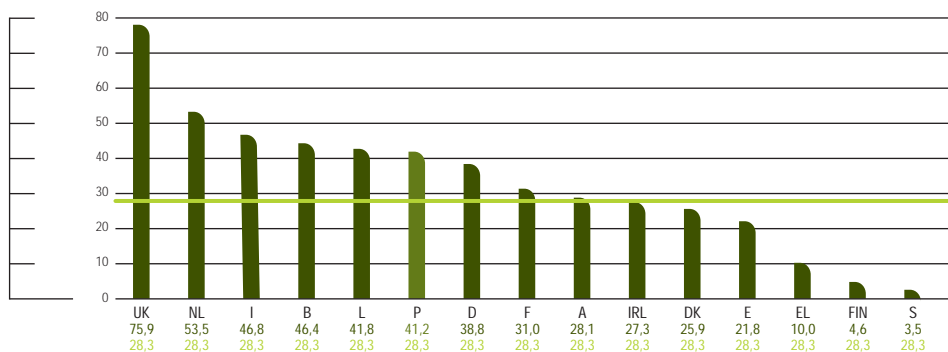
A *CT Con* realizou em 2001 um estudo para a Comissão Europeia<sup>114</sup>, no qual se relevou uma análise da rede de estabelecimentos (fixos e móveis<sup>115</sup>) que, em 2001, prestavam serviço universal, em alguns países da Europa. As conclusões do estudo permitem concluir que Portugal apresentava índices de densidade postal, por área e por habitante, superiores aos valores médios observados na União Europeia.

(114) Estudo *Study on the conditions governing access to universal postal services and networks*, efectuado em Julho de 2001 pela *CT Con*.

(115) De acordo com a UPU, estabelecimentos móveis são aqueles que prestam serviço em áreas que não têm um estabelecimento postal permanente (ex.: num veículo, num comboio).

No gráfico seguinte apresenta-se o número de estabelecimentos postais por 1.000 km<sup>2</sup> relativo aos prestadores de serviço universal na União Europeia (UE). Quando comparado com a média da União Europeia, verifica-se que Portugal apresenta 41,2 estabelecimentos postais por cada 1.000 km<sup>2</sup>, enquanto a média da UE é de 28,3 estabelecimentos postais por cada 1.000 Km<sup>2</sup>.

**Gráfico 62** N.º de estabelecimentos postais por 1.000 km<sup>2</sup>

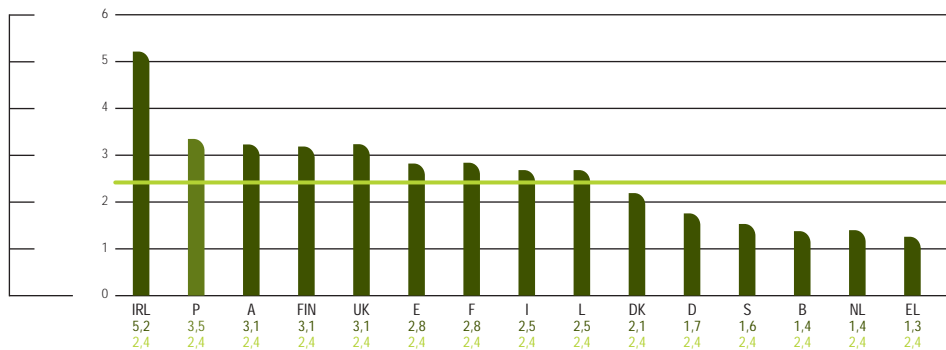


Fonte: *Study on conditions governing access to universal postal services and networks*, CT Con, Julho 2001.



Observando o gráfico seguinte, verifica-se que no conjunto da UE há, em média, 2,4 estabelecimentos postais por 10.000 habitantes. Em Portugal, este valor é de cerca de 3,5, o que constitui o segundo valor mais elevado.

**Gráfico 63** N.º de estabelecimentos postais por 10.000 habitantes



Fonte: *Study on conditions governing access to universal postal services and networks*, CT Con, Julho 2001.

■ N.º de estabelecimentos postais  
— Média UE

## Investimento

À data de publicação do presente Relatório de Regulação, o ICP-ANACOM não dispunha, ainda, dos dados estatísticos referentes ao investimento no sector postal em 2004.

**Quadro 110** Investimento

	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Investimento Total	52 832	65 871	56 132	59 788	n.d.	6,5
Investimento em serviços postais	52 293	57 419	49 470	57 911	n.d.	17
Investimento na rede de transporte	7 393	5 791	3 754	n.d.	n.d.	n.d.
Investimento em outras infra-estruturas	44 899	51 628	45 717	n.d.	n.d.	n.d.

Unidade: Milhares de Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Quadro 111** Investimento em publicidade

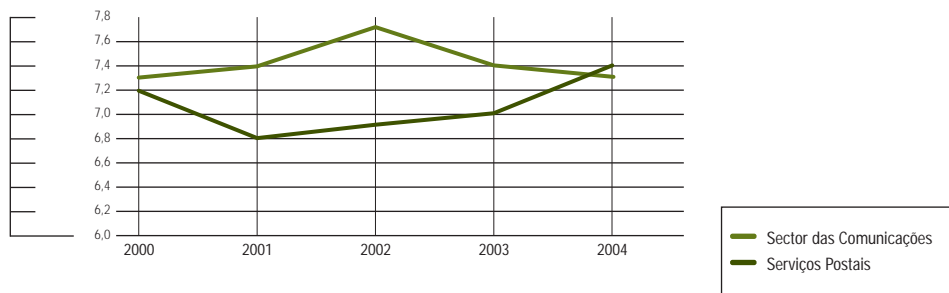
	2000	2001	2002	2003	2004	Var 03/04 %
Investimento em Publicidade dos serviços postais	1 388	1 682	2 343	9 577	n.d.	n.d.

Unidade: Milhares de Euros.

Fonte: ICP-ANACOM.

**Percepção da qualidade dos serviços postais**

De acordo com o estudo ECSI Portugal 2004, a satisfação global dos clientes de serviços postais subiu em 2004 para os 7,4 (numa escala de 1 a 10), verificando-se uma tendência de crescimento desde 2002. Deste facto, resulta um nível de satisfação superior à média global do sector das comunicações<sup>116</sup> pela primeira vez desde o início deste estudo.

**Gráfico 64** Satisfação global dos clientes dos serviços postais

Fonte: ECSI.

(116) Subsectores das comunicações representados neste estudo: serviço telefónico fixo, serviço telefónico móvel, redes de distribuição por cabo, correios.