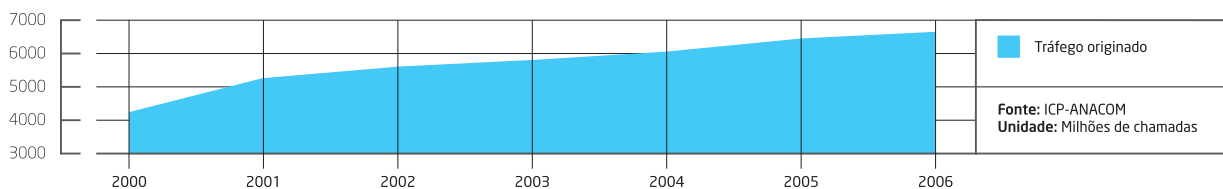


Entre 2000 e 2006, registou-se um crescimento de cerca de 56,6 por cento do tráfego de saída e de cerca de 58,6 por cento do tráfego de entrada. Este crescimento não foi, no entanto, uniforme ao longo do período. Registou-se uma

redução significativa das taxas de crescimento a partir de 2002; estas são inferiores às taxas de crescimento do número de assinantes.

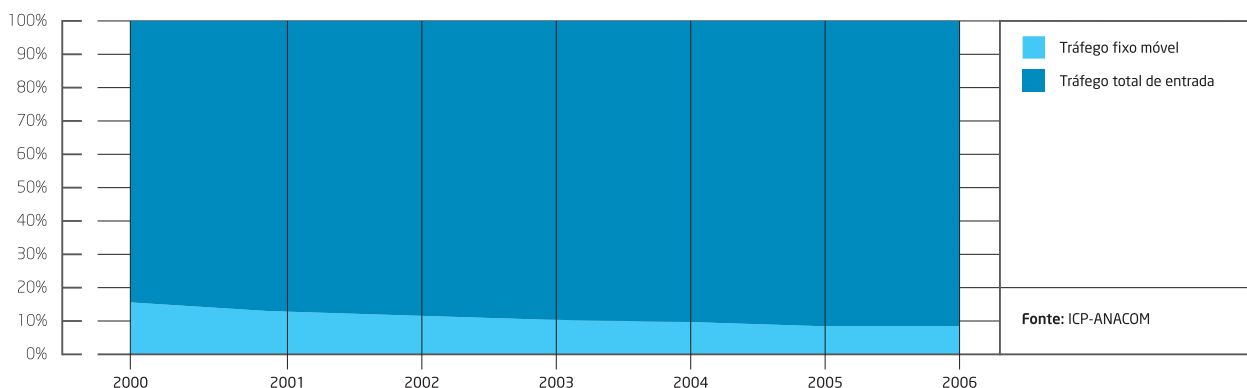
Gráfico 4.21 Evolução do volume de chamadas 2000/2006



Analisando a evolução do tráfego por tipo de chamada, verifica-se que as chamadas fixo-móvel mantêm a sua tendência decrescente, tendo registado uma variação

negativa (-5,2 por cento face ao ano anterior). Este tipo de chamadas representa já, menos de 10 por cento das chamadas terminadas na rede móvel.

Gráfico 4.22 Peso do tráfego fixo-móvel no total do tráfego de entrada (chamadas)



No que diz respeito à evolução do tráfego de voz em termos de minutos, o número de minutos de conversação originado nas redes móveis cresceu cerca de 7,4 por cento face ao ano anterior, totalizando cerca de 12,5 mil milhões de minutos.

O número de minutos terminados nas redes móveis totalizou mais de 12,7 mil milhões de minutos e registou um acréscimo de 6,9 por cento, relativamente ao ano anterior.

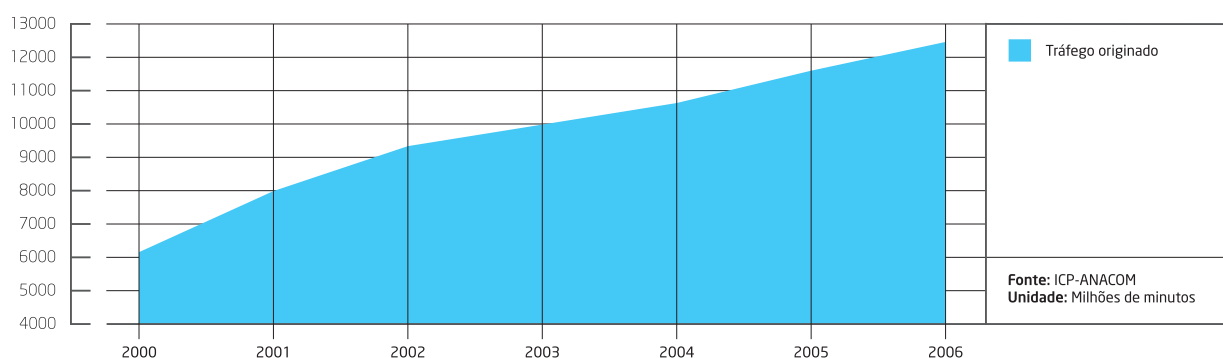
Quadro 4.12 Tráfego de voz em minutos

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2001/2006	Var. (%) acumulada 2001/2006
Tráfego de saída	11.599	12.452	7,4%	12,4%	101,6%
Rede própria - rede própria	7.920	8.520	7,6%	14,9%	130,4%
Rede própria - SFT nacionais	829	858	3,5%	-0,1%	-0,4%
Rede própria - redes internacionais	537	583	8,6%	17,3%	160,2%
Rede própria - outros STM nacionais	2.314	2.491	7,7%	10,2%	79,0%
Tráfego de entrada	11.927	12.745	6,9%	12,5%	102,3%
Rede própria - rede própria	7.920	8.520	7,6%	14,9%	130,4%
SFT nacionais - rede própria	1.147	1.119	-2,4%	-2,5%	-14,3%
Redes internacionais - rede própria	546	613	12,1%	14,4%	123,8%
Outros STM nacionais - rede própria	2.314	2.493	7,8%	16,1%	144,4%

Unidades: milhões de minutos; %
Fonte: ICP-ANACOM

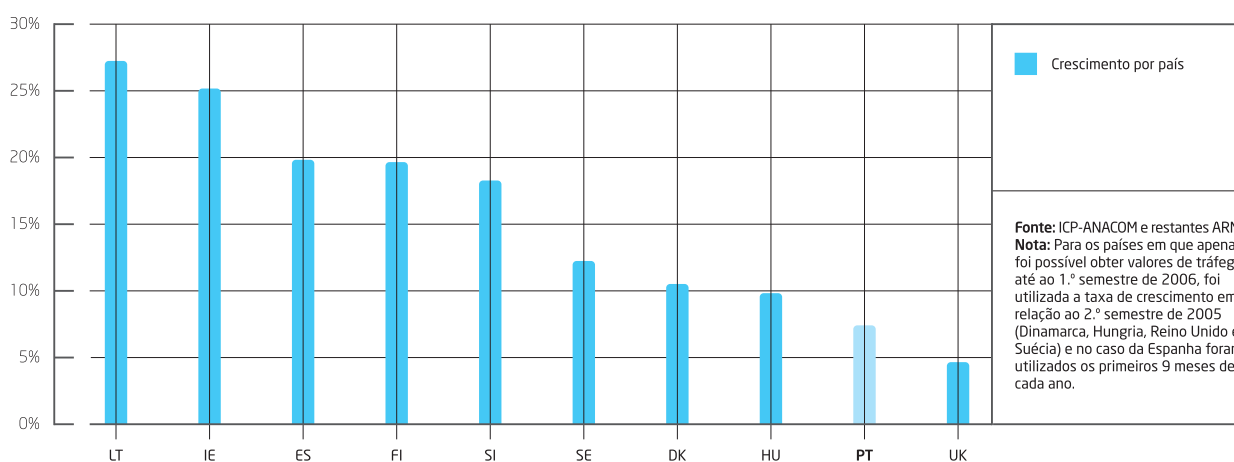
Entre 2000 e 2006, registou-se um crescimento de cerca de 101,6 por cento do tráfego de saída e de cerca de 102,3 por cento do tráfego de entrada. Este crescimento não foi, no entanto, uniforme ao longo do período. Registou-se uma

redução significativa das taxas de crescimento, a partir de 2002. O tráfego em minutos cresce a taxas semelhantes às taxas de crescimento do número de assinantes.

Gráfico 4.23 Crescimento do volume de minutos 2000/2006

Verifica-se, por outro lado, que o crescimento do tráfego nas redes móveis verificado em 2006 foi inferior ao registado noutros países.

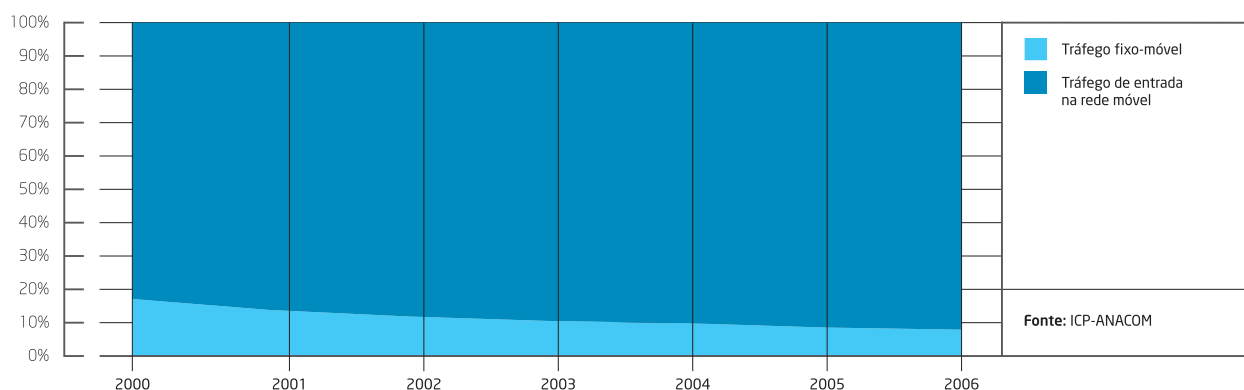
Gráfico 4.24 Crescimento do tráfego em minutos em 2006 - comparações internacionais



Tal como já referido no caso das chamadas, também o número de minutos originados nas redes fixas e destinados às redes móveis, tem perdido peso no total do tráfego de entrada das

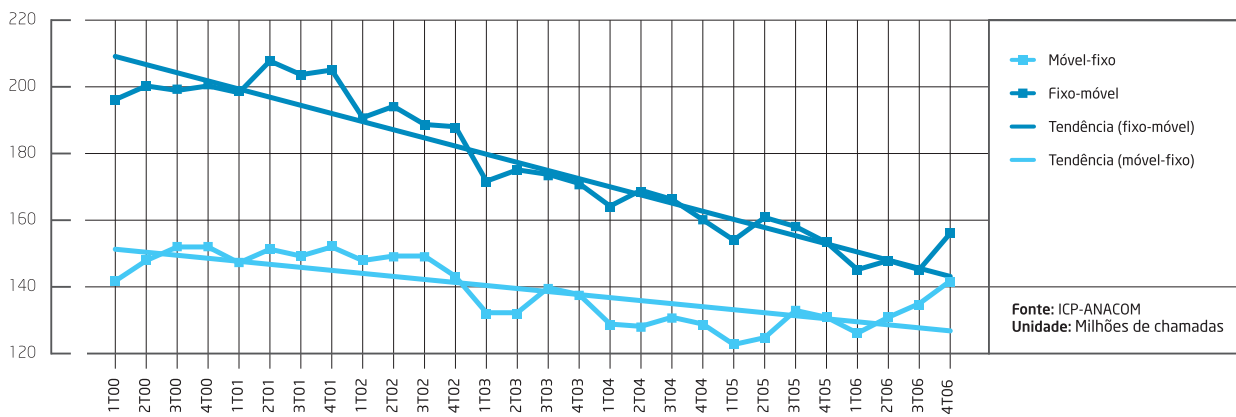
redes móveis. Verifica-se que o tempo de conversação das chamadas fixo-móvel apresentou de novo um decréscimo face ao ano anterior (-2,4 por cento).

Gráfico 4.25 Peso do tráfego fixo-móvel no total do tráfego de entrada (minutos)



A tendência de redução do tráfego móvel-fixo e fixo-móvel regista-se já há alguns anos e está associada ao fenómeno de substituição fixo-móvel.

Gráfico 4.26 Evolução do número de chamadas móvel-fixo e fixo-móvel e tendência

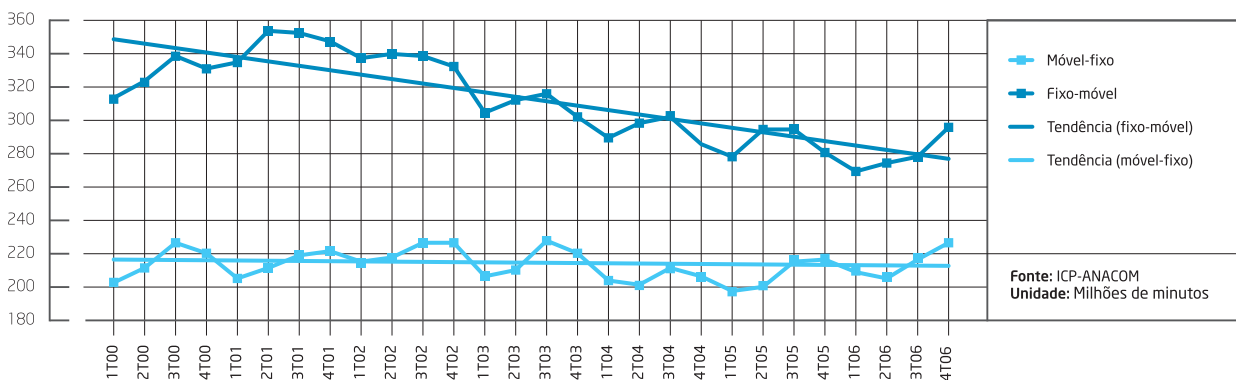


Fonte: ICP-ANACOM
Unidade: Milhões de chamadas

No ano de 2006, no entanto, este tipo de tráfego aumentou. As reduções das terminações móveis e a introdução de tarifários *low cost*, em que não há diferenciação de preço

por destino da chamada, terão incentivado a realização deste tipo de chamadas.

Gráfico 4.27 Evolução do número de minutos móvel-fixo e fixo-móvel e tendência



Fonte: ICP-ANACOM
Unidade: Milhões de minutos

SMS

O ano de 2006 registou um aumento muito significativo do número de mensagens escritas enviadas (167,8 por cento face ao ano anterior).

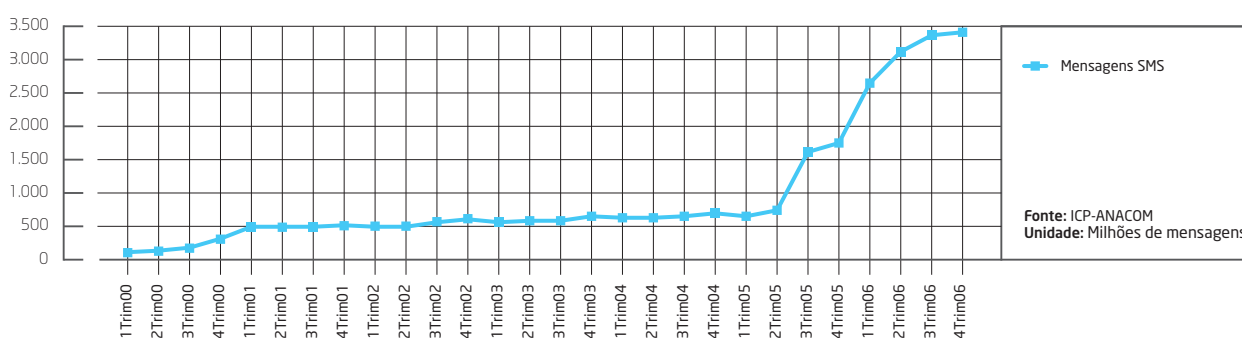
Quadro 4.13 SMS originadas na própria rede

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2001/2006	Var. (%) acumulada 2001/2006
Número de mensagens	4.652	12.458	167,8%	68,2%	2.166%

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

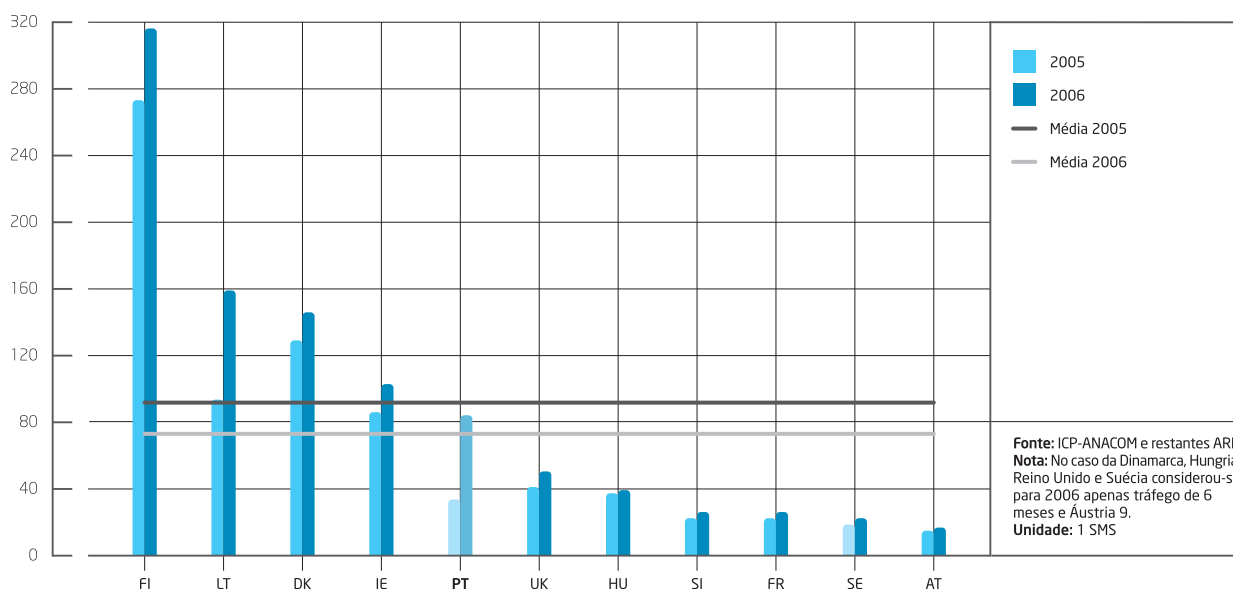
Este facto deveu-se às campanhas promocionais desenhadas pelos operadores móveis, desde o início de 2005.

Gráfico 4.28 Evolução do número de SMS



De acordo com a informação disponível, a utilização do SMS em Portugal é relativamente pouco intensiva, quando comparada com outros países, com especial destaque para a Finlândia. No entanto, no último ano aproximou-se da média dos países analisados.

Gráfico 4.29 Número de SMS por assinante e por mês - comparações internacionais



Em termos de crescimento do volume de tráfego de SMS, Portugal lidera o grupo de países considerados.

Gráfico 4.30 Crescimento do tráfego de mensagens SMS - comparações internacionais



MMS

As mensagens multimédia têm vindo a ganhar alguma expressão no funcionamento do serviço.

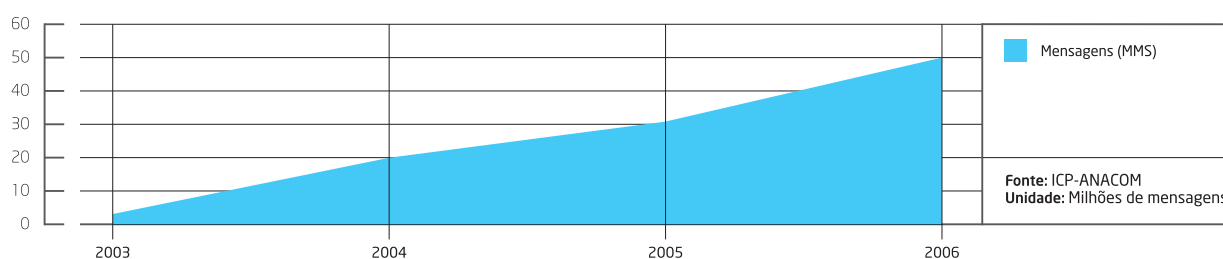
Quadro 4.14 MMS originadas na própria rede

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2003/2006	Var. (%) acumulada 2003/2006
Número de mensagens	30.806	49.834	61,8%	148,8%	1.440,6%

Unidade: milhares de mensagens, %

Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 4.31 Evolução de MMS enviadas - 2003/2006



No entanto, o volume de MMS, quando comparado com o volume de SMS, é relativamente reduzido.

A duração média das chamadas de *roaming in* foi de 118 segundos, valor idêntico ao registado no ano anterior.

Roaming

No ano de 2006, o tráfego de *roaming in* registou variações significativas, com especial destaque para as mensagens escritas (25,2 por cento).

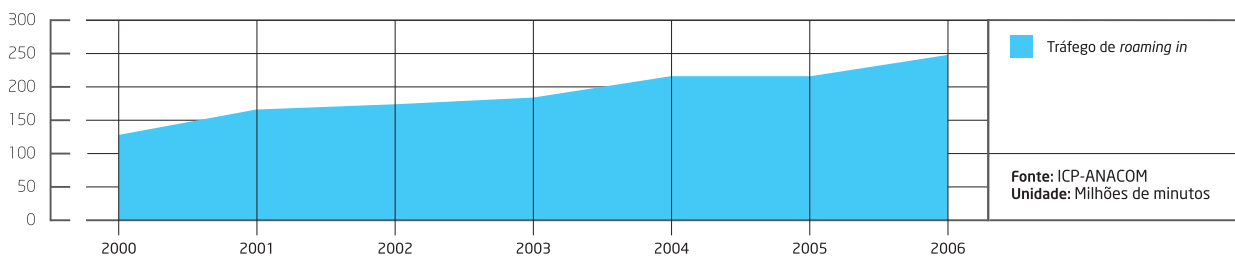
Quadro 4.15 Tráfego de *roaming in*

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Chamadas de voz em <i>roaming</i>	110.441	126.077	14,2%	3,7%	15,8%
N.º de minutos em <i>roaming</i>	216.706	248.368	14,6%	11,6%	93,0%
Mensagens escritas em <i>roaming</i>	153.732	192.438	25,2%	37,8%	161,9%
Duração média das chamadas (seg)	118	118			

Nota: As séries das chamadas iniciam-se em 2002 e das mensagens escritas em 2003.

Unidade: milhares, %, segundos

Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 4.32 Crescimento do volume de tráfego de *roaming in* 2000/2006

O tráfego de *roaming out* apresentou acréscimos positivos: cerca de 12,8 por cento, no caso das chamadas, 31,8 por cento, no caso dos minutos e 17,9 por cento, nas mensagens escritas.

Quadro 4.16 Tráfego de *roaming out*

	2005	2006	Var. (%) 2005/2006	Var. (%) média anual 2000/2006	Var. (%) acumulada 2000/2006
Chamadas de voz em <i>roaming</i>	78.377	88.434	12,8%	10,8%	23,2%
N.º de minutos em <i>roaming</i>	154.728	203.864	31,8%	15,9%	141,8%
Mensagens escritas em <i>roaming</i>	118.424	139.665	17,9%	38,4%	136,9%
Duração média das chamadas (seg)	118	138			

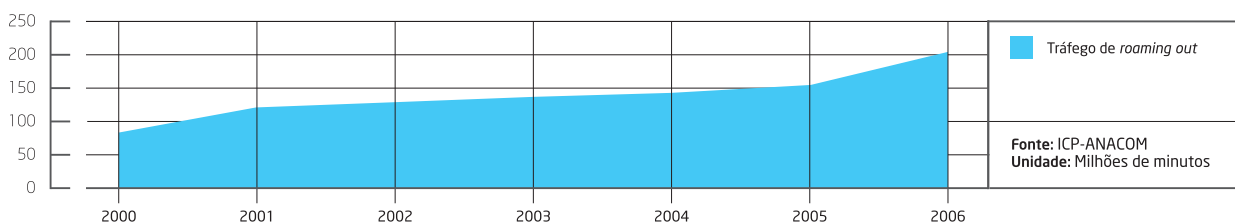
Unidade: milhares / segundos

Nota: A série das mensagens escritas inicia-se em 2002.

Fonte: ICP-ANACOM

A variação mais significativa registou-se no número de minutos (31,8 por cento). Verifica-se uma tendência crescente na utilização de SMS, provavelmente estimulada pelo nível de preço deste tipo de chamadas e pelo valor das terminações nestes casos. Sublinha-se, uma vez mais, o facto de a recepção de mensagens em *roaming* não ter qualquer custo para o *roamer*, enquanto que a recepção de

uma chamada de voz implica o pagamento de uma parcela da chamada, correspondente ao custo de terminação do operador estrangeiro onde o *roamer* está registado. Este facto e as campanhas promocionais já referidas, justificarão a preferência de utilização de SMS, em detrimento das chamadas de voz.

Gráfico 4.33 Crescimento do volume de tráfego de *roaming out* 2000/2006

No decorrer de 2006, verificou-se um aumento considerável da duração média das chamadas em *roaming out*, passando de cerca de 118 segundos para 138 segundos por chamada.

Tráfego de serviços de dados

O número de utilizadores de serviços de dados, através do protocolo WAP e utilizando a tecnologia GPRS, é relativamente reduzido.

Quadro 4.17 Número de utilizadores de serviços de dados

	Dez. 2004	Dez. 2005	Dez. 2006
Com acesso a serviços WAP (GSM)	1.064	1.208	1.418
Com acesso através de tecnologia GPRS	1.403	1.976	2.510

Unidade: milhares de utilizadores
Fonte: ICP-ANACOM

Por outro lado, regista-se uma redução do tráfego relativo aos serviços que utilizam o protocolo WAP. Esta evolução

poderá estar associada ao desenvolvimento dos serviços 3G.

Quadro 4.18 Acesso a portal móvel WAP

Tráfego de Serviços de Dados	2003	2004	2005	2006
Acesso a serviços WAP (via GSM)				
Chamadas	31.970	26.271	13.472	10.667
Minutos	32.368	26.725	13.898	9.048
Acesso a serviços WAP (via GPRS)				
Sessões	n.d.	102.111	84.383	85.436
Mbytes	n.d.	2.214	5.496	13.231

Unidade: milhares
Fonte: ICP-ANACOM

O número de assinantes³⁹ que já aderiram aos serviços móveis de 3.ª geração (IMT2000/UMTS) tem crescido de forma significativa.

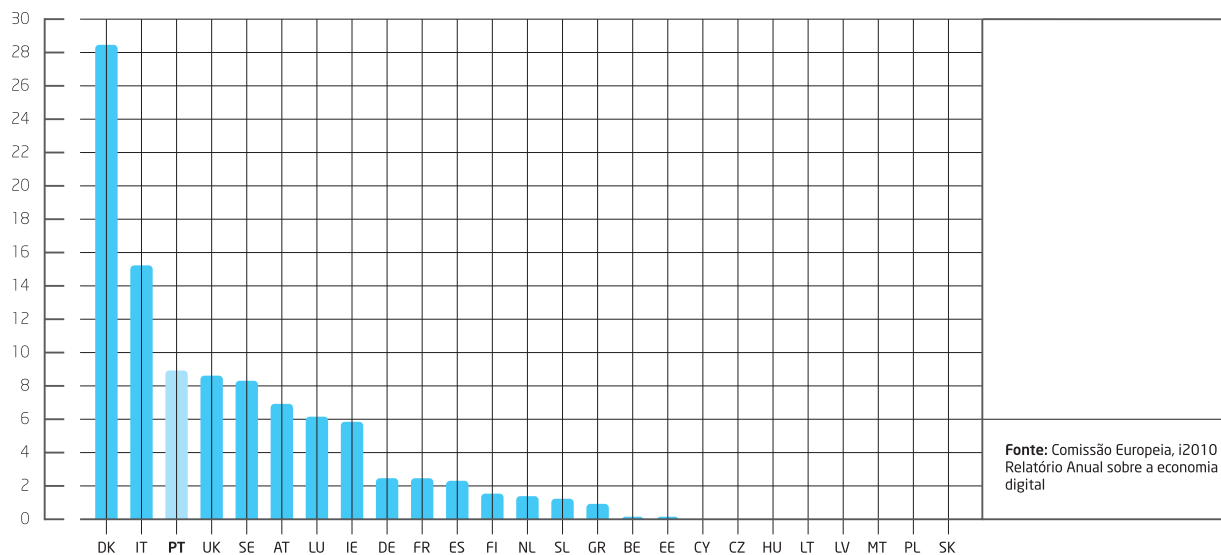
Quadro 4.19 Assinantes³⁹ de serviços 3G/UMTS

	Jun. 2005	Fev. 2006	Dez. 2006
Não Possui	93,5%	83,7%	78,0%
Possui	5,1%	16,0%	22,0%
Ns/Nr	1,4%	0,3%	0,0%

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas - 2005 - 2006.

É de salientar que, em Janeiro de 2006, Portugal estava em 3.º lugar no *ranking* da penetração de utilizadores 3G, no âmbito da UE⁴¹.

Gráfico 4.34 Penetração de assinantes 3G por 100 habitantes



Por outro lado, a percentagem de clientes com aparelhos 3G que **acedem à Internet pelo telemóvel 3G duplicou**⁴², atingindo agora 24,9 por cento (conforme resultados do Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas 2006, vide nota 36).

A evolução do número de utilizadores da banda larga móvel foi influenciada pelas alterações introduzidas nas ofertas deste tipo de serviço pelos prestadores do mesmo.

Refira-se que todos os operadores reforçaram as suas ofertas de banda larga móvel permitindo o acesso à Internet sobre a tecnologia *High-Speed Downlink Packet Access* (HSDPA).

Foram igualmente alteradas as características das ofertas. Os operadores aumentaram as velocidades de *download*, alteraram as condições tarifárias e introduziram um sistema de ligação ao computador pessoal (PC) via *Universal Serial Bus* (USB).

41. Cf. Comissão Europeia, i2010 - Relatório Anual sobre a economia Digital, 30.03.2007.

42. Exclui acessos à Internet com placa 3G ligada directamente ao PC.

Quadro 4.20 Ofertas de acesso à Internet em banda larga móvel da Optimus - 2006

Oferta	Velocidade (download/upload)	Traf. Incluído Nac/Internac	Mensalidade	Consumo Adicional	Happy-Hour (2h-9h ou 9h-16h)	Observações
Kanguru <i>Basic</i>	384Kb/64Kb	1Gb	22,50€	0,025€/Mb	n.a.	Portátil/Particulares
Kanguru <i>Light</i>	640Kb/64Kb	2Gb	29,90€	0,025€/Mb	n.a.	Portátil/Particulares
Kanguru <i>Light</i>	640Kb/64Kb	2Gb	22,50€	0,025€/Mb	n.a.	Fixa/Particulares
Kanguru <i>Xpress</i>	3,6Gb/64Kb	6Gb	29,90€	0,025€/Mb	5€ / mês	Fixa/Particulares
Kanguru <i>Xpress</i> Executivo	3,6Mb/64Kb	15Gb	48,40€	0,025€/Mb	5€ / mês	Portátil/Empresarial
Kanguru <i>Xpress</i> Profissional	3,6Gb/64Kb	6Gb	39,90€	0,025€/Mb		Portátil/Empresarial
Kanguru Equipas	640Kb	2Gb	29,89€	0,025€/Mb		Portátil/Empresarial
Kanguru Fixo Profissional	3,6Gb/64Kb	15Gb	39,90€	0,025€/Mb		Fixo/Empresarial
Kanguru Fixo Equipas	3,6Gb/64Kb	6Gb	29,89€	0,025€/Mb		Fixo/Empresarial

Fonte: www.optimus.pt

Quadro 4.21 Ofertas de acesso à Internet em banda larga móvel da TMN - 2006

Nome da Oferta	Velocidade (download/upload)	Traf. Incluído Nac/Internac	Mensalidade	Consumo Adicional	Happy-Hour (2h-9h ou 9h-16h excepto Wi-Fi)	Observações
B. Larga Plus	3,6Mb	6GB	39,90	0,025€/Mb	€5 / mês	
B. Larga	1,8Mb	2 Gb	29,90	0,025€/Mb	n.a.	
B. Larga <i>Light</i>	384Kb	1Gb	22,50	0,025€/Mb	n.a.	

Fonte: www.tmn.pt

Quadro 4.22 Ofertas de acesso à Internet em banda larga móvel da Vodafone - 2006

Nome da Oferta	Velocidade (download/upload)	Traf. Incluído Nac/Internac	Mensalidade	Consumo Adicional	Happy-Hour (2h-9h ou 9h-16h excepto Wi-Fi)	Observações
BL 384Kb	384Kb	1Gb	22,50	0,025€/Mb	n.a.	Internet portátil
BL 640Kb	640Kb	2Gb	29,90	0,025€/Mb	n.a.	Internet portátil
BL 3,6Mb	3,6Mb (suporta <i>upgrade</i> até 7,2Mbps)	5GbDown / 1GbUp	39,90	0,025€/Mb	€5 / mês.	Internet portátil
BL 640Kb	640Kb	2GbDown / 0,2GbUp	22,50	0,025€/Mb	n.a.	Internet fixa
BL 3,6Mb	3,6Mb	5GbDown / 1GbUp	29,90	0,025€/Mb	€5 / mês.	Internet fixa

Fonte: www.vodafone.pt

Videotelefonia

O serviço de videotelefonia apresenta ainda um nível de tráfego incipiente.

Quadro 4.23 Número de videochamadas e volume de tráfego

	2006
Número de videochamadas	4.206
Volume de tráfego de vídeo chamadas	9.743

Unidade: milhares de mensagens, milhares de minutos
 Fonte: ICP-ANACOM

Mobile TV

Foi também introduzido no ano de 2006 o serviço de *mobile tv*, que permite o acesso ao serviço de televisão.

A Optimus tem cerca de 19 canais disponíveis, a TMN dispõe de 26 e a Vodafone 25.

Quadro 4.24 Serviço *mobile TV*

Optimus	TMN	Vodafone
<p>Tarifário: Cada canal: visualização por um dia - €1,90 (limite tráfego 1h*) - Cada canal: subscrição mensal automaticamente renovável - €2,90 (limite tráfego 2h*) - Pack com 14 canais: Subscrição mensal automaticamente renovável - €7,50 (limite tráfego 4h*)</p>	<p>Tarifário: - subscrição mensal de € 7,5 - utilização pontual € 0,90 por acesso/dia. Qualquer das opções permite o acesso à totalidade dos canais disponibilizados, com excepção dos canais <i>Playboy</i> e <i>Blue TV</i> <i>Playboy</i> e <i>Blue TV</i> custo adicional de € 3,50 por acesso/dia.</p>	<p>Tarifário: Adesão Mensal (30 dias) - 7,5€ (acesso ilimitado a todos os canais, excepto eróticos). Os primeiros 30 dias são gratuitos para novas adesões mensais. Adesão 24horas - 0,90€ (acesso ilimitado a todos os canais, excepto eróticos) Canais Eróticos - 2,5€ por períodos de 2horas/cada canal</p>

* Subscrições com tráfego ilimitado até 30/06/2007

Receita do serviço e ARPU

O volume de receitas do serviço ascendeu a 3,4 mil milhões de euros, praticamente o mesmo valor que no ano anterior.

A razão desta estagnação foi a descida das tarifas de terminação móvel, imposta pelo ICP-ANACOM.

Quadro 4.25 Receitas do serviço

	2005	2006
Receitas da prestação do serviço a operadores	756.072	663.814
Receitas da prestação do serviço a clientes (pré-pago e pós-pago)		
Receitas de mensalidades (assinaturas e serviços suplementares)	145.866	148.796
Receitas de comunicações de voz	1.880.046	1.907.623
Receitas de comunicações de dados	281.377	334.557
SMS	207.515	226.161
MMS	9.818	12.123
Outros serviços de dados	64.043	97.608
Outras Receitas	379.176	348.244
Total de receitas do STM	3.442.537	3.403.034

Nota: Outras receitas inclui vendas de equipamento e recebimentos antecipados de serviços pré-pagos.

Unidade: milhares de euros

Fonte: ICP-ANACOM

Estima-se que a receita média mensal por assinante³⁹ tenha decrescido cerca de 5,7 por cento em 2006.

Quadro 4.26 Receita média mensal por assinante³⁹ (ARPU⁴³)

	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006 ¹⁴⁴
Receita média mensal por cliente (ARPU)	31,41	29,53	26,42	25,24	25,59	23,12	21,81
Varição anual	2,9%	-6,0%	-10,5%	-4,5%	1,4%	-9,6%	-5,7%

Unidade: Euros, %

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

Nível de preços do serviço

Apresenta-se, de seguida, uma comparação internacional de preços do serviço e a evolução dos mesmos verificada entre 2002 e 2006.

Comparação internacional de preços do STM⁴⁵

De acordo com a informação disponível, o nível de preços existente em Portugal encontra-se abaixo da média, no caso dos planos pré-pagos. No entanto, no que diz respeito aos planos pós-pagos, esta situação altera-se de forma significativa; nestes casos, os preços praticados em Portugal são superiores à média para os perfis de consumo médio e elevado.

43. ARPU - *Average Revenue Per User*.

44. Valor estimado. Cálculos em função do número de assinantes e baseados nas seguintes publicações:

a) Optimus site da Sonaecom, Relatório Trimestral Sonaecom em <http://www.sonaecom.com/channelDetail.aspx?channelId=4225EB60-9C99-4FB5-ABDE-088FD8671346>

b) TMN site do grupo PT <http://www.telecom.pt/InternetResource/PTSite/PT/Canais/investidores/InformacaoFinanceira/IndicadoresChave/TMN>.

c) Vodafone site do grupo Vodafone Plc http://www.vodafone.com/start/investor_relations/financial_reports.html

45. Nota metodológica:

Os resultados dos cabazes apresentados foram recolhidos da base de dados OCDE/Teligen de Novembro de 2006 e são apresentados em euros, sem IVA e sem PPP (paridade do poder de compra). Seleccionaram-se dos países da OCDE aqueles que pertencem à UE. Tendo em conta que a OCDE/Teligen, por defeito, dá sempre dois resultados por país (relativos ao operador incumbente e ao segundo mais representativo), para cada país seleccionou-se o operador que apresentava o plano tarifário com valor mais baixo em termos de factura anual para cada cabaz e perfil de utilização.

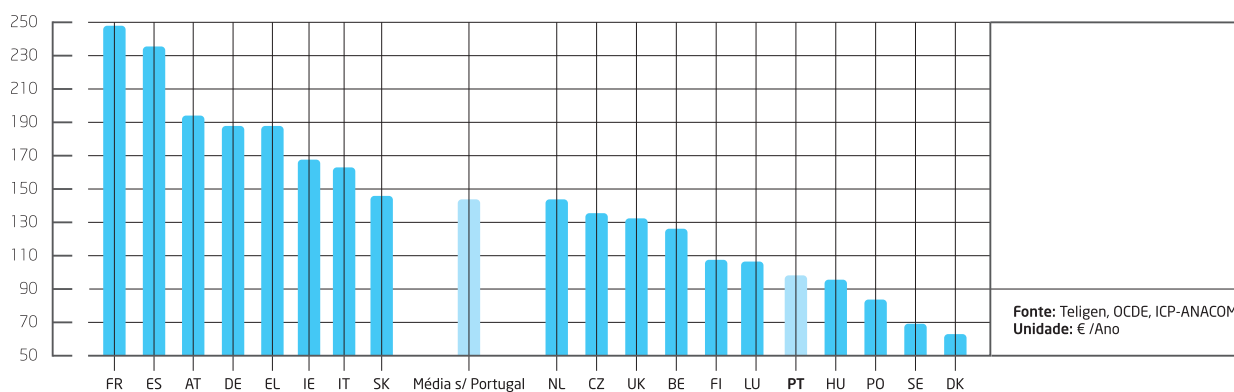
Os desvios apresentados são em relação à média dos países seleccionados, excluindo Portugal. Os valores apresentados correspondem aos novos cabazes definidos em 2006.

Quadro 4.27 Comparações de preços internacionais (Novembro de 2006) - desvios face à média⁴⁵

Perfil	Baixo consumo	Médio consumo	Elevado consumo
Pacote			
Pós-pago	-5,7 %	8,5%	26,0%
Pré-pago	-31,8%	-43,6%	-44,0%

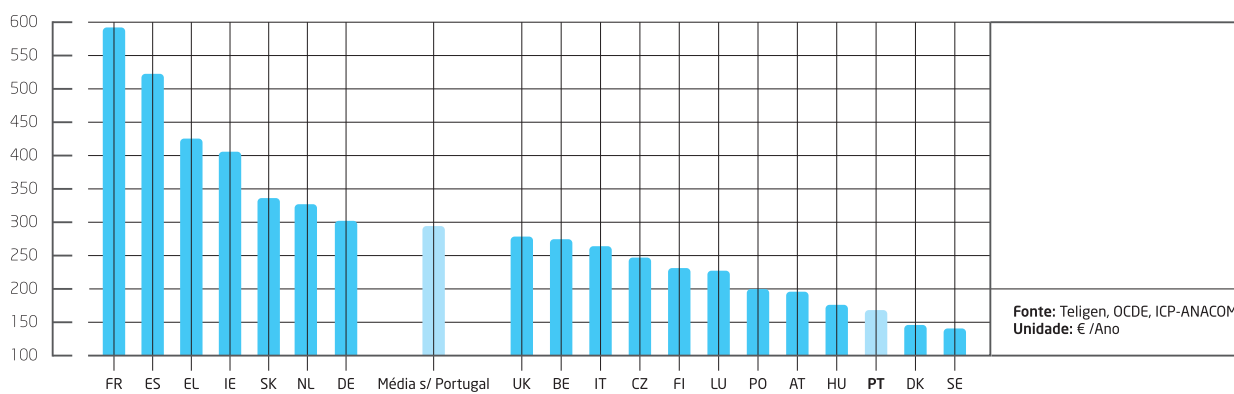
Fonte: Teligen, OCDE, ICP-ANACOM

No caso do perfil de utilização de baixo consumo, verifica-se que o preço dos pacotes pré-pagos oferecidos em Portugal, se situa cerca de 32 por cento abaixo da média dos países considerados.

Gráfico 4.35 Perfil baixo consumo pacotes pré-pagos (Novembro de 2006)

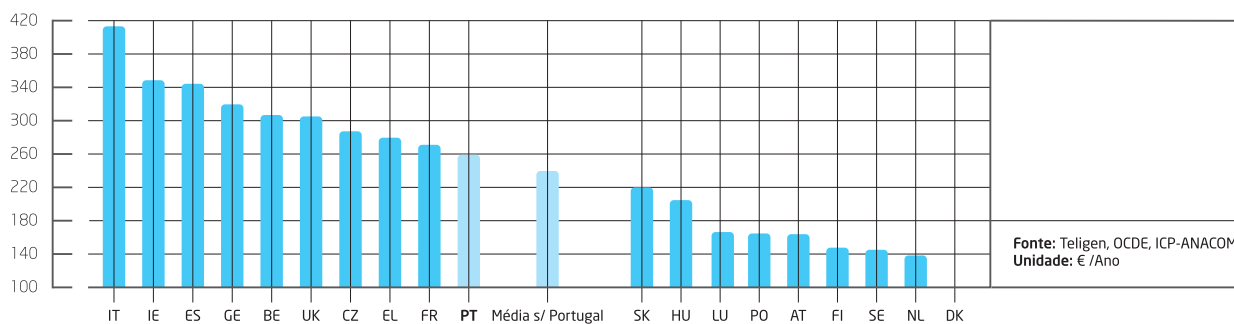
No caso do perfil de utilização médio, os preços praticados em Portugal situam-se cerca de 43,6 por cento abaixo da média dos países seleccionados, no caso dos pacotes pré-pagos.

Gráfico 4.36 Perfil médio consumo - pacotes pré-pagos (Novembro de 2006)

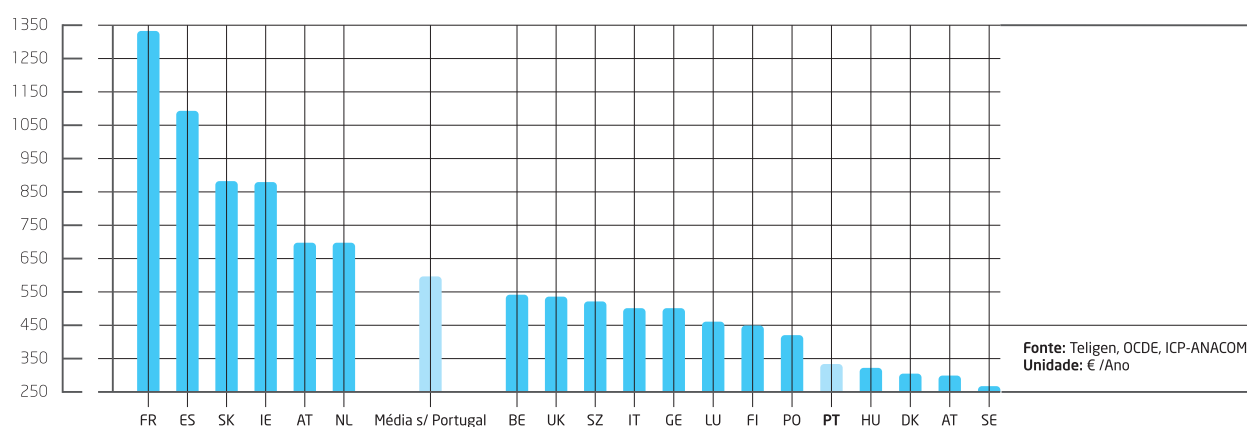


No que respeita aos pacotes pós-pagos, os preços praticados em Portugal são cerca de 8,5 por cento superiores à média.

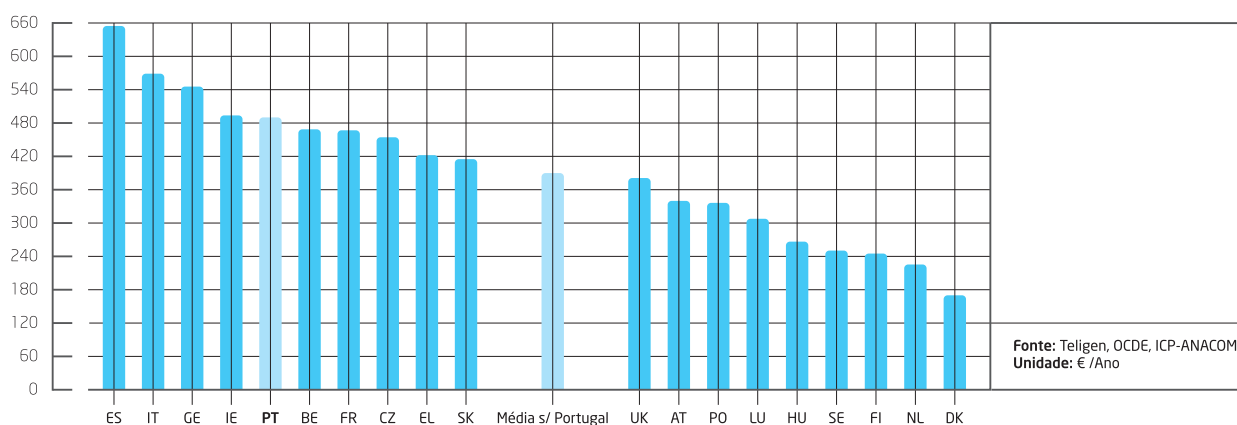
Gráfico 4.37 Perfil médio consumo - pacotes pós-pagos (Novembro de 2006)



Para o perfil de elevado consumo, as ofertas pré-pagas existentes em Portugal apresentam um preço cerca de 44 por cento inferior à média.

Gráfico 4.38 Perfil elevado consumo - pacotes pré-pagos (Novembro de 2006)

No caso dos pacotes pós-pagos, regista-se um desvio de cerca de +26 por cento em relação à média.

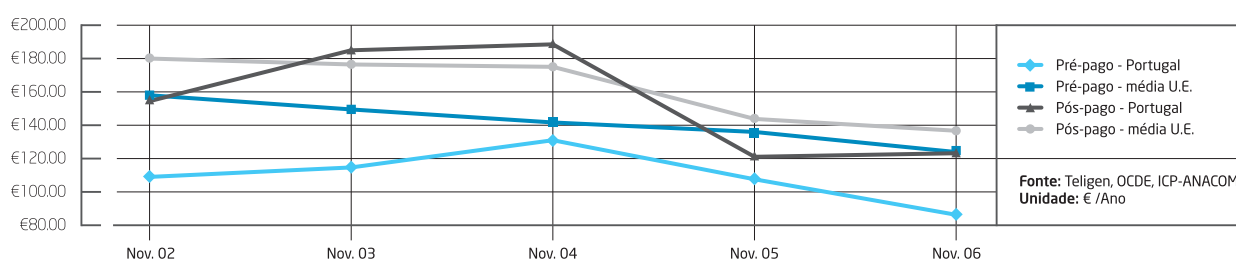
Gráfico 4.39 Perfil de elevado consumo - pacotes pós-pagos (Novembro de 2006)

Evolução dos preços nacionais e comparação com a UE (2002/2006)⁴⁵

Os gráficos seguintes permitem observar as principais tendências de evolução dos preços do serviço em Portugal.

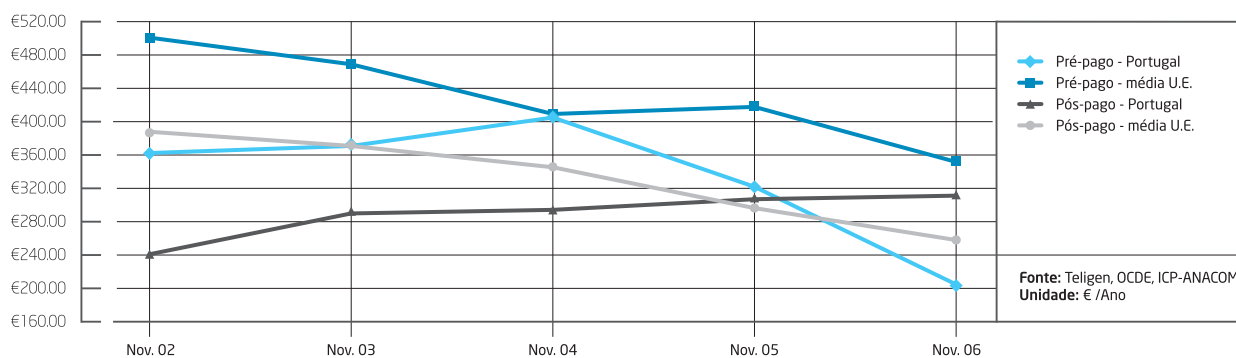
No caso do perfil de utilização de baixo consumo, os planos pré-pagos encontram-se tendencialmente abaixo da média, tendo registado em 2006 uma descida significativa, ao contrário do que aconteceu ao valor médio dos países da UE.

Gráfico 4.40 Evolução de preços - cabaz de baixo consumo

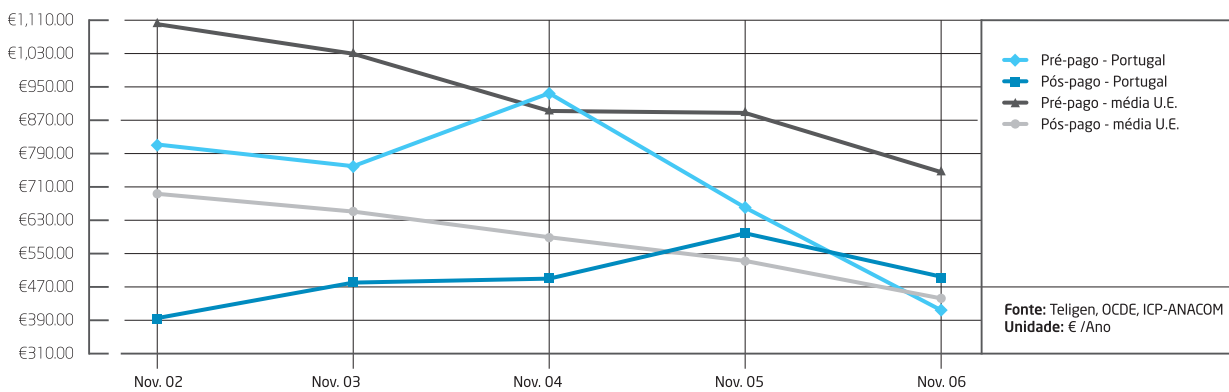


No caso do perfil de utilização de médio consumo, verifica-se que os preços dos planos pós-pagos ultrapassaram a média.

Gráfico 4.41 Evolução de preços - cabaz de médio consumo



No caso do perfil de utilização de alto consumo, verifica-se, novamente, que o preço dos planos pré-pagos desceu significativamente. Quanto ao preço do plano pós-pago, apesar de ter sofrido um ligeiro decréscimo, encontra-se, ainda, acima da média.

Gráfico 4.42 Evolução de preços - cabaz de elevado consumo

A qualidade de serviço das redes GSM

O ICP-ANACOM tem vindo a efectuar estudos de aferição da qualidade das redes móveis em Portugal.

Em 2006, foi efectuada a avaliação da qualidade dos serviços móveis de voz (GSM), videotelefonia (UMTS) e cobertura das redes (GSM e WCDMA), oferecidos pelos operadores Optimus, TMN e Vodafone nos principais aglomerados urbanos e eixos rodoviários de Portugal continental, através da análise de parâmetros técnicos que traduzem a percepção de qualidade na óptica do consumidor⁴⁶.

Os resultados registados pelos indicadores de qualidade de serviço analisados neste estudo, mostram diferenças significativas entre as redes GSM e UMTS.

As redes GSM apresentam bons níveis de cobertura e um bom desempenho do serviço de voz, tanto nos aglomerados urbanos como nos eixos rodoviários. Aquém destes resultados ficaram as redes UMTS. Estas redes ainda não apresentam uma boa cobertura WCDMA: observam-se zonas com cobertura deficiente e muitas vezes inexistente, principalmente nos eixos rodoviários. Por seu lado, o serviço de videotelefonia apresenta um desempenho razoável nos aglomerados urbanos mas, substancialmente pior, nos eixos rodoviários.

A avaliação dos consumidores

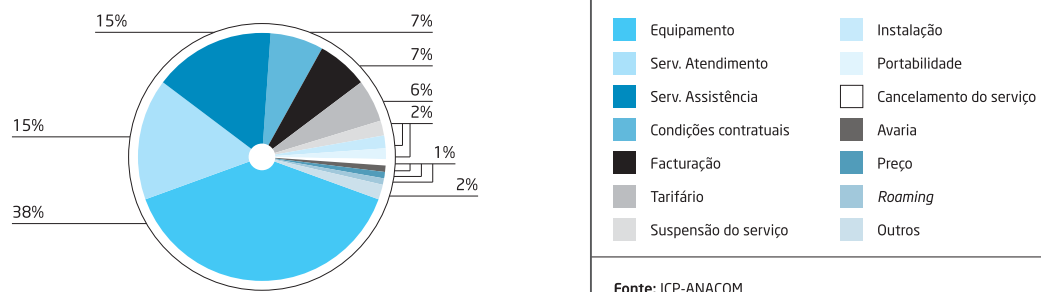
Como forma de avaliar a percepção dos consumidores sobre a qualidade do STM, apresentam-se, de seguida, alguns elementos sobre as reclamações recebidas.

No decorrer do ano 2006, o ICP-ANACOM recebeu cerca de 4.644 reclamações relativas ao serviço telefónico móvel e respectivos prestadores. Refira-se que o STM representa cerca de 27 por cento do total de reclamações relativas aos serviços de comunicações electrónicas que deram entrada no ICP-ANACOM.

Cerca de metade dessas solicitações prendem-se com questões relativas ao equipamento terminal, que em grande parte não depende dos prestadores do serviço. No entanto, aumentou o número de reclamações referentes aos serviços de atendimento e assistência dos operadores/prestadores do STM.

46. Cf. <http://www.anacom.pt/template12.jsp?categoryId=237202>

Gráfico 4.43 Reclamações relativas ao STM por assunto - 2006



Fonte: ICP-ANACOM