

INQUÉRITO AO CONSUMO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS

POPULAÇÃO RESIDENCIAL – DEZEMBRO DE 2008

ÍNDICE

| | | |
|----------|---|-----------|
| 1 | INTRODUÇÃO | 1 |
| 2 | ACESSO AOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS | 2 |
| 3 | PERFIL DO CONSUMIDOR | 5 |
| 3.1 | Região | 5 |
| 3.2 | Estrutura familiar e classe social | 6 |
| 3.3 | Escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho | 7 |
| 4 | ESCOLHA DE PRESTADOR E MUDANÇA DE PRESTADOR | 8 |
| 5 | SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR | 11 |
| 6 | RECLAMAÇÕES | 12 |
| 7 | NOTAS METODOLÓGICAS | 13 |

1 INTRODUÇÃO

O ICP-ANACOM tem vindo a promover anualmente um inquérito alargado ao consumo das comunicações electrónicas em Portugal, com o objectivo de complementar a informação estatística regularmente recolhida e outros estudos que vem desenvolvendo.

Todo este conjunto de informação é importante para a compreensão do que se passa nos mercados e identificação de tendências que permitam prospectivar a sua performance, aspectos particularmente relevantes para o posicionamento dos agentes económicos bem como para o planeamento e fundamentação da acção regulatória.

O último inquérito ao consumo das comunicações electrónicas em Portugal dirigido à população residencial realizou-se em Dezembro de 2008.

Embora alguns dos resultados já tenham sido utilizados avulsamente em publicações já editadas em 2009, apresenta-se agora, nos capítulos seguintes, uma síntese dos principais resultados do referido inquérito¹.

¹ Todas as afirmações sobre o comportamento dos utilizadores constantes do presente relatório resultam de uma média das respostas dos participantes no inquérito, existindo a possibilidade destes resultados serem influenciados por erros de resposta não amostrais.

2 ACESSO AOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS²

De acordo com as respostas ao Inquérito ao consumo das comunicações electrónicas promovido pelo ICP-ANACOM e realizado em Dezembro de 2008, cerca de 16,2 por cento dos indivíduos com 15 ou mais anos **subscriviam quatro serviços de comunicações electrónicas³** (serviços telefónicos fixo e móvel, serviço de acesso à Internet e serviço de TV por subscrição).

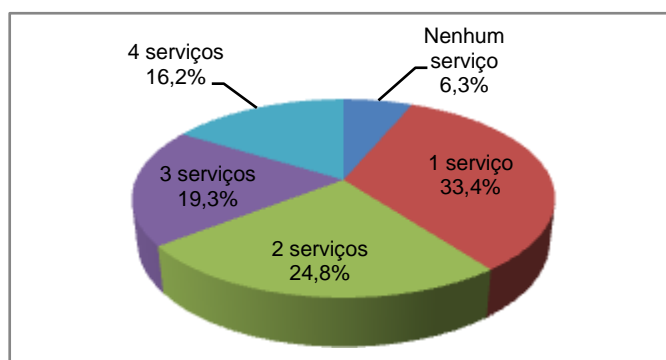
A **conjugação mais frequente de quatro serviços** inclui a banda larga fixa (M + F + BLF + TV), e representa 13,1 por cento dos indivíduos em análise.

No entanto, a opção mais frequente é a utilização de **um único serviço de comunicações electrónicas** (20,3 por cento refere que utiliza apenas o serviço telefónico móvel e 12,6 por cento respondeu que recorre somente ao serviço telefónico fixo).

A grande maioria (94 por cento) dos indivíduos que referem **dispor de Internet** no lar **tem acesso ao serviço telefónico móvel**.

A percentagem de indivíduos com 15 ou mais anos **que indica não subscrever nenhum serviço de comunicações electrónicas** era, em, Dezembro de 2008, 6,3 por cento.

Gráfico 1 - Número de serviços de comunicações electrónicas que os indivíduos dispõem



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008
Base: Indivíduos com 15 ou mais anos (n=3600).

Unidade: %.

Nota: Na medida em que o acesso ao serviço telefónico móvel é efectuado ao nível individual, considera-se o indivíduo enquanto unidade de análise.

Quadro 1 - Acesso aos serviços de comunicações electrónicas – perspectiva integrada

| | % |
|--------------------|------|
| M | 20,3 |
| M + F + BLF + TV | 13,1 |
| F | 12,6 |
| M + F | 9,9 |
| M + F + TV | 8,0 |
| M + TV | 7,0 |
| M + BLF + TV | 4,0 |
| F + TV | 3,1 |
| M + BLM | 2,8 |
| M + F + BLF | 2,6 |
| Outras conjugações | 10,2 |
| Nenhum | 6,3 |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Unidade: %.

Base: Indivíduos com 15 ou mais anos (n=3600).

Notas:

- M – Serviço telefónico móvel; F – Serviço telefónico fixo; BLF – banda larga fixa; BLM – banda larga móvel; BEF – banda estreita fixa; BEM – banda estreita móvel;

- A opção "outras conjugações" refere-se a conjugações do serviço de acesso à Internet (BLM, BEM, BLF, BEF) com os restantes serviços de comunicações electrónicas;

- Na medida em que o acesso ao serviço telefónico móvel (M) é efectuado ao nível individual, considera-se o indivíduo enquanto unidade de análise. Neste sentido, o acesso aos restantes serviços (F, I, TV) deve ser interpretado como a possibilidade do indivíduo aceder aos respectivos serviços quando disponíveis no seu agregado familiar.

² Ao contrário do que ocorreu em anos anteriores, em 2008 o grupo de indivíduos / agregados familiares que não têm acesso a nenhum serviço de comunicações electrónicas passou a ser inquirido (por se tratar de uma inquirição presencial), pelo que não se apresentam evoluções sobre o acesso aos serviços.

³ Não necessariamente adquiridos em pacote.

Ofertas *multiple play*

De acordo com a informação recolhida, a penetração das **ofertas *multiple play*** atingiu, em Dezembro de 2008, 23,5 por cento dos agregados familiares por comparação com 17,4 por cento no ano anterior.

Este acréscimo na penetração destas ofertas ocorreu em simultâneo com a alteração do peso relativo das várias modalidades em relação ao ano anterior: A **oferta *triple play*** tornou-se maioritária (34,9 por cento).

Quadro 2 - Ofertas *multiple play*

| | Dez/07 | Dez/08 |
|---|------------|------------|
| Taxa de utilização | 17,4 | 23,5 |
| Base – Agregados familiares (n=3600) | | |
| Distribuição pelo tipo de serviços incluídos no pacote | | |
| <i>Triple play</i> (I+F+TV) | 19,2 | 34,9 |
| <i>Double play</i> (I+F) | 25,6 | 15,6 |
| <i>Double play</i> (I+TV) | 48,3 | 26,7 |
| <i>Double play</i> (F+TV) | 6,4 | 21,7 |
| Não sabe / Não responde | 0,3 | 1,2 |
| Total | 100 | 100 |

Base – Agregados familiares com serviços em pacote (Dez. 2008: n=844)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dez. 2007 e 2008

Unidade: %.

Acesso à Internet

De acordo com os inquiridos, quase 46 por cento dos agregados familiares **acedem à Internet**, na sua grande maioria em banda larga.

Os utilizadores de **banda larga são maioritariamente clientes recentes** (62,0 por cento dispõem este serviço há menos de 3 anos).

A taxa de não adesão ao serviço de acesso à Internet é de 54,2 por cento.

As principais barreiras de adesão a este serviço são: “**Não precisam / não têm interesse nisso**”, ainda que com menor expressão que no ano anterior, e “**Ninguém sabe utilizar Internet no agregado**”.

Quadro 3 - Motivos de não utilização do serviço de acesso à Internet

| | 2007 | 2008 |
|--|------------|------------|
| Não precisam / Não têm interesse nisso | 46,7 | 33,5 |
| Ninguém sabe utilizar Internet no agregado | 5,4 | 21,3 |
| Não têm computador ou sem capacidade | 13,0 | 16,9 |
| O preço de acesso é elevado | 11,9 | 10,0 |
| O custo do computador é elevado | 4,0 | 9,6 |
| Têm acesso em outro local | 9,4 | 5,0 |
| Não têm tempo | 5,4 | 1,0 |
| Outros motivos | 3,7 | 1,0 |
| Ns / Nr | 0,6 | 1,7 |
| Total | 100 | 100 |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dez. 2007 e 2008

Unidade: %.

Base – Agregados familiares sem o serviço de acesso à Internet (Dez. 2008: n=1950)

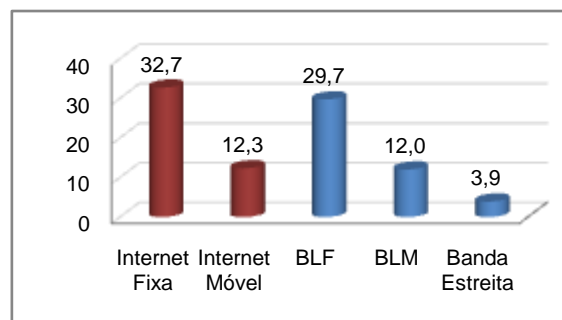
Nota: Em Dezembro de 2007 esta questão era de escolha múltipla, pelo que, para se poder efectuar comparações entre os dois períodos, procedeu-se à transformação dos dados para totalizar 100 por cento.

A **penetração de banda larga fixa (BLF)** nos agregados familiares portugueses é de 29,7 por cento e de **banda larga móvel (BLM)** de 12,0 por cento.

Á semelhança do que já ocorria em anos anteriores, a percentagem de **agregados familiares que utilizam os dois tipos de acesso em banda larga (BLF+BLM)** continua a ser diminuta.

Por outro lado, observa-se que quase 3 em cada 4 indivíduos com Internet no lar utilizam-na pelo menos uma vez por dia.

Gráfico 2 - Penetração do serviço de acesso à Internet por tipo de acesso



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008
 Base – Agregados familiares (n=3600).
 Unidade: %.

Notas:
 - Questão de escolha múltipla: um mesmo agregado familiar pode ter mais de um tipo de ligação para aceder à Internet;
 - 1,5 por cento dos agregados familiares desconhece o tipo de ligação à internet que possui (Ns/Nr);
 - Resultados provenientes da aplicação de um ponderador específico que resulta de uma estratificação *a posteriori* com base em informação auxiliar sobre o acesso ao serviço de Internet disponibilizada pelo Instituto Nacional de Estatística.

Adesão a ofertas criadas por imposição regulamentar

A possibilidade de seleccionar o operador em cada chamada efectuada (**selecção chamada-a-chamada**) é utilizada por 5,1 por cento dos inquiridos que são clientes do serviço telefónico fixo e a **pré-selecção de operador** é utilizada por 3,8 por cento. A **ORLA** (oferta de realuguer da linha de assinante) apresenta uma adesão superior (9,3 por cento).

Quadro 4 - Utilização de serviços de selecção de operador da rede fixa e motivos de não utilização

| | Selecção chamada-a-chamada | Pré-selecção de operador | ORLA |
|--|----------------------------|--------------------------|------------|
| Taxa de utilização | 5,1 | 3,8 | 9,3 |
| Base – Agregados familiares com o serviço telefónico fixo e com resposta na respectiva questão | (n=1881) | (n=1864) | (n=1845) |
| Motivos de não utilização dos serviços | | | |
| Por desconhecimento do serviço | 35,2 | 38,1 | 31,7 |
| Por preferir manter todos os serviços no operador actual | 31,0 | 31,5 | 36,4 |
| Por falta de informação sobre como proceder | 9,2 | 9,0 | 8,5 |
| Pela complexidade dos procedimentos | 8,5 | 7,1 | 6,8 |
| Pelos custos elevados | 3,6 | 3,0 | 4,0 |
| Por outro motivo | 5,0 | 5,1 | 6,4 |
| Ns\Nr | 7,5 | 6,1 | 6,1 |
| Total | 100 | 100 | 100 |

Base – Agregados familiares com o serviço telefónico fixo e que não utilizaram o respectivo serviço de selecção de operador

(n=1786)

(n=1793)

(n=1673)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008

Unidade: %.

De acordo com a informação recolhida, o nível de adesão a estes serviços é determinado pelo **desconhecimento do respectivo serviço** e pelo facto de o cliente “**preferir manter todos os serviços no actual operador**”.

3 PERFIL DO CONSUMIDOR⁴

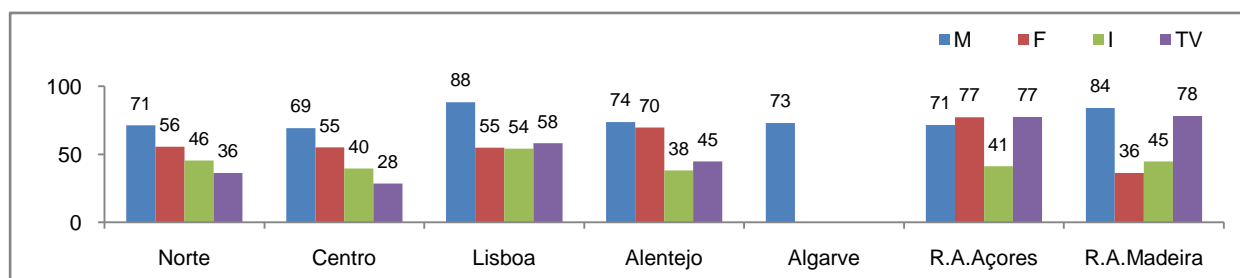
Apresenta-se de seguida o perfil do consumidor de serviços de comunicações electrónicas de acordo com a região, a estrutura familiar, a classe social, o escalão etário, o nível de escolaridade e a condição perante o trabalho. Apenas são mencionados no texto as diferenças estatisticamente significativas.

3.1 Região

A utilização dos serviços de comunicações electrónicas varia consoante a região onde o agregado familiar se insere.

Segundo os dados deste inquérito, o **consumo do serviço telefónico móvel (M)** é mais elevado nas **regiões de Lisboa e Madeira**, ultrapassando os 80 por cento em cada uma das regiões. É na **região Centro** que este serviço é menos utilizado (69 por cento).

Gráfico 3 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por região NUTS II



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Unidade: %.

Nota: Não se divulga informação relativa à região do Algarve para os serviços F, I e TV por estar associada a um número de observações amostrais reduzido (n<30).

A taxa de penetração do **serviço telefónico fixo (F)** é superior nas **regiões do Alentejo e Açores** e mais reduzida na **Região Autónoma da Madeira**.

A taxa de penetração do **serviço de acesso à Internet (I)** ultrapassa os **50 por cento apenas na região de Lisboa**. As regiões Alentejo e Centro evidenciam as menores taxas de penetração deste serviço (38 e 40 por cento).

O consumo do **serviço de TV por subscrição (TV)** é mais elevado nas **Regiões Autónomas**.

⁴ Dada a natureza dos serviços de comunicações electrónicas, o serviço telefónico móvel tem por unidade de análise o "indivíduo" e os restantes serviços o "agregado familiar". Os resultados relativos ao acesso à Internet advêm da aplicação de um ponderador específico que resulta de uma estratificação *a posteriori* com base em informação auxiliar sobre o acesso ao serviço de Internet disponibilizada pelo Instituto Nacional de Estatística.

3.2 Estrutura familiar e classe social

Este inquérito evidencia que a presença de crianças no agregado familiar influencia o consumo do serviço telefónico móvel, do serviço de acesso à Internet e do serviço de TV por subscrição.

Já a presença de idosos no agregado familiar tende a reflectir-se num maior consumo do serviço telefónico fixo.

A dimensão do agregado familiar e a sua classe social são factores que também influenciam a utilização dos serviços de comunicações electrónicas.

Nos agregados familiares de pequena dimensão (um a dois indivíduos) a utilização destes serviços tende a ser menor que nos agregados familiares com três ou mais indivíduos.

Por outro lado, quanto maior a classe social, maior é o consumo dos diversos serviços de comunicações electrónicas.

À medida que a classe social do agregado familiar diminui observa-se uma quebra na penetração, nomeadamente, dos serviços de acesso à Internet e TV por subscrição.

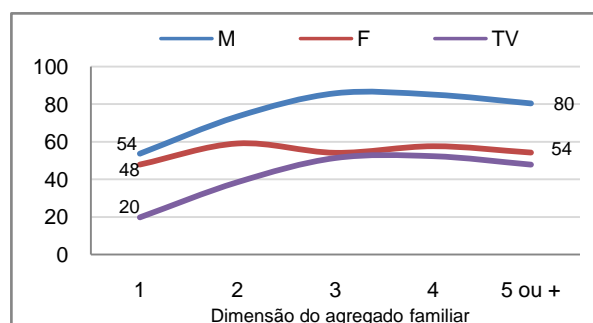
Na classe social mais baixa (D) o consumo do serviço telefónico móvel é mais baixo que nas restantes classes sociais.

Quadro 5 - Posse de serviços de comunicações electrónicas pela presença de crianças ou idosos no agregado familiar

| | M | F | I | TV |
|---------------------------|-------------|-------------|-------------|-------------|
| Agregado familiar com ... | | | | |
| ... crianças | 91,6 | 47,7 | 51,6 | 54,8 |
| ... idosos | 62,0 | 69,6 | 23,8 | 36,7 |
| Total | 75,8 | 55,2 | 45,8 | 42,2 |

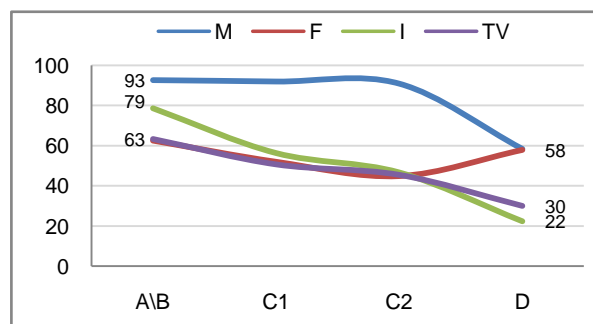
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro 2008. Unidade: %.

Gráfico 4 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por dimensão familiar



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro 2008. Unidade: %.

Gráfico 5 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por classe social



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro 2008. Unidade: %.

Nota: A classe social é determinada de acordo com o nível de escolaridade e profissão do indivíduo com maior rendimento no agregado familiar. A classe social A é a mais elevada e a classe social D a mais baixa.

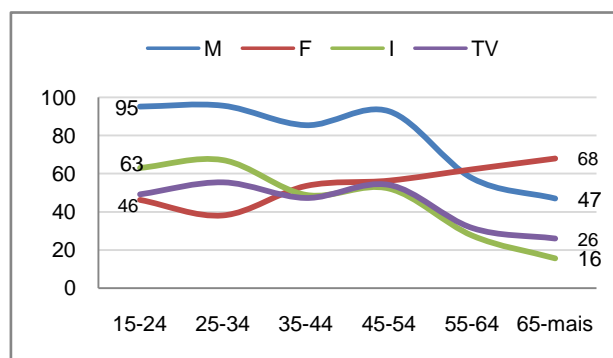
3.3 Escalão etário, nível de escolaridade e condição perante o trabalho

A **idade**, o **nível de escolaridade** e a **condição perante o trabalho** afectam o tipo de consumo de serviços de comunicações electrónicas.

Os indivíduos até aos 55 anos tendem a ter um consumo de serviços de comunicações electrónicas relativamente semelhante.

As diferenças mais significativas ocorrem no grupo a partir dos 55 anos onde se observa um menor consumo do serviço telefónico móvel, do serviço de acesso à Internet e do serviço de TV por subscrição e, em oposição, um maior consumo do serviço telefónico fixo.

Gráfico 6 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por escalão etário

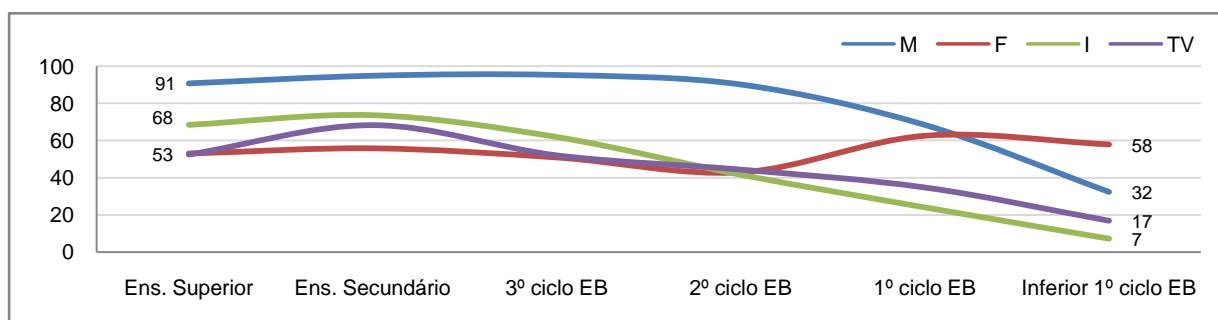


Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Unidade: %.

Os indivíduos com um nível de escolaridade até ao 1º ciclo do ensino básico apresentam uma taxa de penetração do serviço telefónico fixo bastante superior aos restantes.

Gráfico 7 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por nível de escolaridade



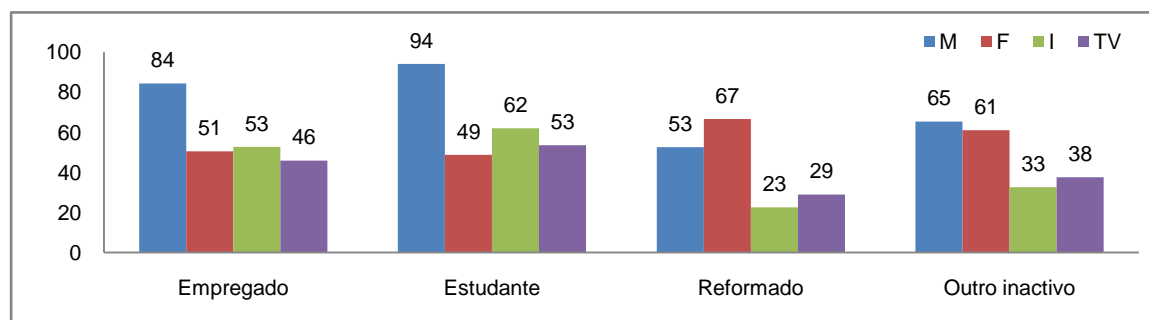
Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Unidade: %.

Maiores níveis de escolaridade estão associados a um maior consumo do serviço telefónico móvel, do serviço de acesso à Internet e do serviço de TV por subscrição.

A taxa de penetração do serviço telefónico móvel e do serviço de acesso à Internet é superior no grupo de indivíduos **“estudantes”**.

Gráfico 8 - Posse de serviços de comunicações electrónicas por condição perante o trabalho



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro 2008

Unidade: %.

Nota: Retirou-se a condição perante o trabalho de "desempregado" na medida em que está associado a um número reduzido de casos amostrais.

A **população reformada** tende a preferir o serviço telefónico fixo por comparação aos restantes serviços de comunicações electrónicas.

4 ESCOLHA DE PRESTADOR E MUDANÇA DE PRESTADOR

Serviço telefónico fixo e móvel

Quadro 6 - Principais motivos de escolha do prestador do serviço telefónico fixo

A principal razão para a escolha da PT Comunicações enquanto prestador do serviço telefónico fixo foi o facto de ser o **“único que existia na zona de residência”**.

A escolha de prestadores do Grupo **Sonaecom** está associada nomeadamente a questões tarifária: **“preços baixos”** e **“não ter assinatura”**.

A selecção da Cabovisão e dos prestadores do grupo Zon está fortemente associada ao facto do **serviço telefónico fixo estar integrado em ofertas *multiple play***.

| | Grupo PT | Grupo Sonaecom | Cabovisão | Grupo Zon | Total |
|---|----------|----------------|-----------|-----------|-------|
| Pelo serviço de TV por subscrição ou Internet (integrados em pacotes) | 8,0 | # | 47,8 | 56,2 | 20,4 |
| Preços mais baixos | 13,1 | 48,1 | # | 19,0 | 19,8 |
| Único que existia na zona de residência | 29,5 | # | # | # | 18,1 |
| Nenhuma razão especial | 22,6 | # | # | # | 16,2 |
| Não conhecia outro | 14,7 | # | # | # | 9,3 |
| Não tem assinatura | # | 23,1 | # | # | 7,1 |
| Foi oferta \ escolha de outra pessoa | 3,4 | # | # | # | 3,0 |
| Outra razão | 3,9 | # | # | # | 2,8 |
| Ns\Nr | 3,2 | 1,4 | 2,8 | 3,7 | 3,3 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 | 100 |

Base – Agregados familiares com serviço telefónico fixo de acordo com o respectivo operador utilizado mais frequentemente para fazer chamadas (n=1160) (n=271) (n=226) (n=196) (n=1968)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008

Unidade: %.

Nota: “#” indica resultado associado a um número de observações amostrais reduzido (n<30).

A **selecção do prestador móvel é sobretudo influenciada pelo facto de “as pessoas com quem [o respondente] contacta mais [serem] dessa rede”**. Esta justificação é dada por 42,9 por cento dos clientes do serviço telefónico móvel (mais 2,8 pontos percentuais que no ano anterior). Este facto continua a ser mais evidente nos dois principais operadores do mercado (TMN e Vodafone).

Serviço de acesso à Internet

A **selecção do operador de Internet fixa está associada** nomeadamente aos **“preços baixos”** (33,2 por cento), bem como ao facto de o agregado familiar já **“ser cliente desse operador em outros serviços”** (23,3 por cento).

Salienta-se ainda que 8,5 por cento dos respondentes indicaram o **“programa e-EscolaWovas oportunidades”** como determinante para a escolha do prestador de Internet móvel⁵.

Quadro 7 - Principais motivos de selecção do operador do serviço de acesso à Internet

| | Operador Internet fixa | Operador Internet móvel |
|---|------------------------|-------------------------|
| Preços mais baixos | 33,2 | 23,5 |
| Já era cliente do operador por outro serviço (TV / F) | 23,3 | 15,9 |
| Maior velocidade | 6,9 | # |
| Foi quem nos contactou | 9,5 | # |
| Único que existia na zona residencial | 6,0 | # |
| Nenhuma razão em especial | 8,6 | 24,1 |
| Outra | 10,2 | 22,3 |
| Ns\Nr | 2,3 | 0,6 |
| Total | 100 | 100 |

Base – Agregados familiares com serviço de acesso à Internet de acordo com o respectivo tipo de operador utilizado mais frequentemente

(n=927)

(n=283)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro de 2008

Unidade: %.

Nota: “#” indica resultado associado a um número de observações amostrais reduzido (n<30).

Serviço de TV por subscrição

Para os inquiridos que referiram serem clientes do grupo Zon, a selecção do operador resultou do facto de ser o **“único que existia na zona de residência”** (23,0 por cento) e por apresentar os **“melhores canais”** (22,1).

Já os clientes do operador Cabovisão e Grupo PT seleccionaram estes operadores nomeadamente por praticarem **“preços baixos”** e por terem sido **“contactados por eles”**.

Quadro 8 - Principais motivos de selecção do operador do serviço de TV por subscrição

| | Grupo Zon | Cabovisão | Grupo PT | Outro |
|--|------------|------------|------------|------------|
| <i>Por causa do serviço de Internet \ Telefone</i> | 5,4 | 15,1 | 21,3 | # |
| <i>Preços mais baixos</i> | 13,5 | 22,5 | 26,8 | 61,5 |
| <i>Melhores canais</i> | 22,1 | # | # | # |
| <i>Único que existia na zona de residência</i> | 23,0 | 18,5 | # | # |
| <i>Foi contactado por ele</i> | 14,7 | 20,0 | 22,8 | # |
| <i>Outro</i> | 20,1 | # | # | # |
| <i>NsWr</i> | 1,2 | 2,5 | 0,1 | 6,5 |
| Total | 100 | 100 | 100 | 100 |

Base - Agregados familiares com acesso ao serviço de TV por subscrição de acordo com o respectivo tipo de operador utilizado mais frequentemente

(n=959)

(n=322)

(n=148)

(n=79)

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro de 2008

Unidade: %.

Nota: “#” indica resultado associado a um número de observações amostrais reduzido (n<30).

Mudança de prestador

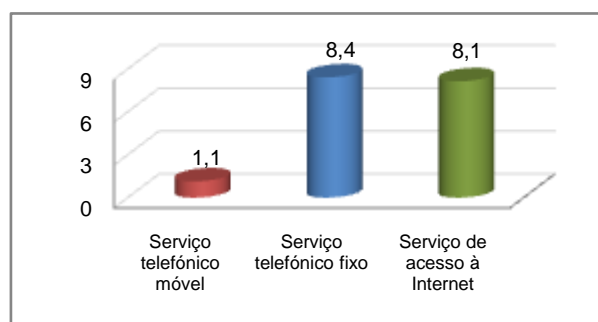
De acordo com os dados do inquérito em análise, **o serviço telefónico fixo registou a taxa mais elevada de mudança de prestador** (8,4 por cento dos clientes deste serviço mudaram de operador em 2008, destes 70,6 por cento eram clientes do grupo PT).

⁵ Convém considerar esta estimativa com algumas reservas na medida em que está associado a um número amostral reduzido.

A “**insatisfação com os preços**” (52,6 por cento) e o facto de o novo prestador “**não cobrar assinatura**” (19,0 por cento) foram **determinantes para a mudança de operador neste serviço**.

Cerca de **8,1 por cento dos clientes do serviço de acesso à Internet mudaram de prestador** em 2008 (69,6 por cento entre operadores de Internet fixa). A “**insatisfação com os preços e com a qualidade do serviço**” (53,5 por cento) influenciaram significativamente estas mudanças.

Gráfico 9 - Taxa de mudança de prestador



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008
Unidade: %.

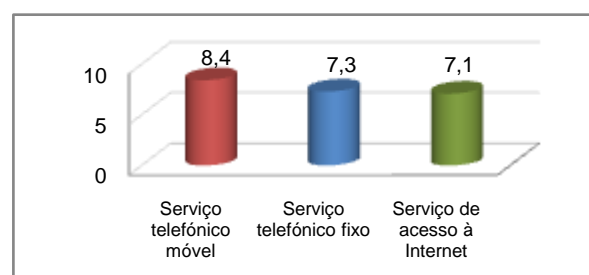
Base:
Serviço telefónico móvel – Indivíduos com 15 ou mais anos que utilizam este serviço e com resposta na questão sobre mudança de prestador (n=2681)
Serviço telefónico fixo – Agregados familiares que dispõem deste serviço e com resposta na questão sobre mudança de prestador (n=1948)
Serviço de acesso à Internet – Agregados familiares que dispõem deste serviço e com resposta na questão sobre mudança de prestador (n=1613)

A **taxa de mudança de prestador do serviço telefónico móvel é bastante mais reduzida** (1,1 por cento dos indivíduos com 15 ou mais anos com o serviço telefónico móvel). É de referir ainda que 1,5 por cento destes indivíduos mudou da rede tradicional para a rede *low cost* mantendo o mesmo operador (ou vice-versa).

O **processo de mudança no serviço telefónico móvel foi considerado mais fácil** por comparação com o processo de mudança no serviço telefónico fixo e serviço de acesso à Internet.

Nestes três serviços, **cerca de 5 por cento dos respectivos clientes residenciais referiram que tentaram mudar de prestador em 2008 mas não conseguiram**.

Gráfico 10 - Avaliação média do processo de mudança



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008
Unidade: Escala 1 a 10.

Base:
Serviço telefónico móvel – Indivíduos com 15 ou mais anos que utilizam este serviço e que mudaram de prestador em 2008 (n=31)
Serviço telefónico fixo – Agregados familiares que dispõem deste serviço e que mudaram de prestador em 2008 (n=164)
Serviço de acesso à Internet – Agregados familiares que dispõem deste serviço e que mudaram de prestador em 2008 (n=131)

Nota: Escala de avaliação utilizada: 1 (muito difícil), ..., 10 (muito fácil).

Portabilidade do número

Associada à mudança de prestador de serviço telefónico, encontra-se a portabilidade do número.

Entre os clientes que mudaram de prestador nos últimos 12 meses, foram aqueles que mudaram de operador fixo que registaram uma maior taxa de utilização do serviço de portabilidade (76,4 por cento na rede fixa contra os 35,4 por cento na rede móvel). O desconhecimento do serviço de portabilidade por parte dos clientes que mudaram de operador de rede móvel influencia este resultado.

Quadro 9 - Conhecimento e utilização do serviço de portabilidade do número no serviço telefónico

| Conhecimento da portabilidade do número | Móvel ⁽¹⁾ | Fixo ⁽²⁾ |
|---|----------------------|---------------------|
| Conhece | 60,2 | 55,2 |
| Não conhece | 39,8 | 44,8 |
| Total | 100 | 100 |
| Utilização da portabilidade do número <i>(clientes que mudaram de operador)</i> | Móvel ⁽³⁾ | Fixo ⁽⁴⁾ |
| Clientes que utilizaram o serviço | 35,4 | 76,4 |
| Clientes que não utilizaram o serviço <i>(embora tivessem conhecimento do serviço)</i> | 17,0 | 14,2 |
| Clientes que não utilizaram o serviço <i>(não tinham conhecimento do serviço)</i> | 47,6 | 9,4 |
| Total | 100 | 100 |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008

Unidade: Escala 1 a 10.

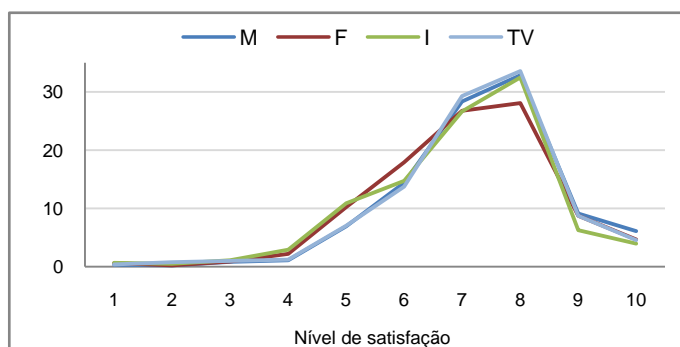
- (1) Base - Indivíduo com 15 ou mais anos com o serviço telefónico móvel e com resposta na questão (n=2650)
- (2) Base - Agregado familiar com o serviço telefónico fixo e com resposta na questão (n=1987)
- (3) Base - Indivíduo com 15 ou mais anos com o serviço telefónico móvel e que mudou de operador (consideram-se também os indivíduos que mudaram de rede tradicional para rede *low cost* dentro do mesmo operador ou vice-versa) em 2008 (n=71)
- (4) Base - Agregado familiar com o serviço telefónico fixo e que mudou de operador em 2008 (n=229)

5 SATISFAÇÃO DO CONSUMIDOR

Os utilizadores do **serviço telefónico móvel (M)** e do **serviço de TV por subscrição (TV)** apresentam um nível de satisfação médio de 7,3 e 7,2, respectivamente, numa escala de 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito).

A classificação média obtida pelo **serviço de acesso à Internet (I)** foi de 7,0, tendo-se verificado uma satisfação média quanto à velocidade do serviço de 6,8.

Gráfico 11 - Distribuição da satisfação dos clientes com o serviço prestado pelos operadores de cada serviço



| | M | F | I | TV |
|------------------|-----|-----|-----|-----|
| Satisfação média | 7,3 | 7,1 | 7,0 | 7,2 |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008

Unidade: Escala 1 a 10

Base:
 Serviço telefónico móvel – Indivíduos com 15 ou mais anos que utilizam este serviço e com resposta na questão sobre satisfação (n=2711)
 Serviço telefónico fixo – Agregados familiares que dispõem deste serviço e com resposta na questão sobre satisfação (n=1955)
 Serviço de acesso à Internet – Agregados familiares que dispõem deste serviço e com resposta na questão sobre satisfação (n=1567)
 Serviço de TV por subscrição - Agregados familiares que dispõem deste serviço e com resposta na questão sobre satisfação (n=1503)

Nota: Escala de avaliação utilizada: 1 (muito difícil), ..., 10 (muito fácil).

6 RECLAMAÇÕES

De acordo com este inquérito, a maior taxa de reclamação observa-se no serviço de acesso à Internet, onde 9,1 por cento dos agregados que afirmaram dispor deste serviço efectuaram pelo menos uma reclamação em 2008. Os principais motivos de reclamação foram as “falhas no sistema ou quebras de ligação” e a “lentidão no acesso à internet”.

A taxa de reclamação do serviço telefónico fixo foi de 6,7 por cento, estando relacionada com assuntos diversos como: “avaria do equipamento”, “falhas de rede”, “erros de facturação”, entre outros.

No caso do serviço de TV por subscrição (taxa de reclamação de 6,4 por cento), foi a “Má qualidade do serviço / não funcionava / avaria” e a “Ausência / interrupção do sinal” que justificaram grande parte das reclamações.

O serviço telefónico móvel foi o que observou uma menor taxa de reclamações (3,6 por cento), havendo alguma diversidade nos motivos de reclamações existentes, designadamente, “Erros de facturação”, “Tarifários”, “Avaria de equipamento”, “Problemas técnicos”, entre outros.

Os inquiridos que são clientes do serviço de acesso à Internet, são aqueles que afirmam encontrar-se menos satisfeitos com a resolução dessas reclamações. Numa escala de 1 (muito insatisfeito) a 10 (muito satisfeito), o nível médio de satisfação com a resolução das reclamações efectuadas foi de 4,7.

Quadro 10 - Avaliação face ao operador ideal e gestão das expectativas criadas por tipo de serviço

| | | |
|------------------------------|---|------------|
| Serviço telefónico móvel | Taxa de reclamação | 3,6 |
| | Base – Indivíduos com 15 ou mais anos com o serviço telefónico móvel e com resposta na questão sobre reclamações (n=2727) | |
| | Principais motivos de reclamações | |
| | Erros de facturação | 27,8 |
| | Tarifário | 21,9 |
| | Avaria do equipamento | 16,6 |
| | Problemas técnicos (voicemail ou mensagens não enviadas) | 15,2 |
| | Base – Indivíduos com 15 ou mais anos com o serviço telefónico móvel que efectuaram reclamações (n=99) | |
| Serviço telefónico fixo | Taxa de reclamação | 6,7 |
| | Base – Agregado familiar com o serviço telefónico fixo e com resposta na questão sobre reclamações (n=1987) | |
| | Principais motivos de reclamações | |
| | Avaria do equipamento | 31,6 |
| | Falhas de rede ou interferência nas chamadas | 23,4 |
| | Erros de facturação | 22,7 |
| | Tarifário | 13,3 |
| | Base – Agregado familiar com o serviço telefónico fixo que efectuaram reclamações (n=134) | |
| Serviço de acesso à Internet | Taxa de reclamação | 9,1 |
| | Base - Agregado familiar com o serviço de acesso à Internet e com resposta na questão sobre reclamações (n=1626) | |
| | Principais motivos de reclamações | |
| | Falhas no sistema ou quebras de ligação | 58,5 |
| | Lentidão no acesso à internet | 31,0 |
| | Erros de facturação | 17,9 |
| | Base – Agregado familiar com o serviço de acesso à Internet que efectuaram reclamações (n=148) | |
| Serviço de TV por subscrição | Taxa de reclamação | 6,4 |
| | Base – Agregado familiar com o serviço de TV por subscrição e com resposta na questão sobre reclamações (n=1508) | |
| | Principais motivos de reclamações | |
| | Má qualidade do serviço \ não funcionava \ avaria | 48,6 |
| | Ausência \ interrupção de sinal | 42,6 |
| | Base – Agregado familiar com o serviço de TV por subscrição que efectuaram reclamações (n=97) | |

Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas, Dezembro de 2008

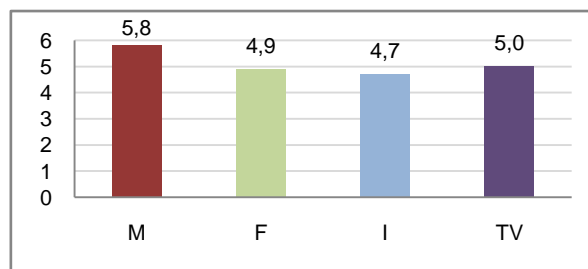
Unidade: %.

Nota: As questões relacionadas com os principais motivos de reclamações são de resposta múltipla. Neste quadro apenas se disponibilizam os motivos com maior expressão amostral.

O serviço telefónico fixo e o serviço de TV por subscrição verificam um nível médio de satisfação com a resolução das reclamações de 4,9 e 5,0, respectivamente.

O nível médio de satisfação com a resolução das reclamações é positivo no serviço telefónico móvel (5,8).

Gráfico 12 - Nível médio de satisfação com a resolução das reclamações



Fonte: ICP-ANACOM, Inquérito ao Consumo de Comunicações Electrónicas. Dezembro de 2008
Unidade: Escala 1 a 10.

Base
Serviço telefónico móvel - Indivíduos com 15 ou mais anos com este serviço, que efectuaram reclamações e avaliaram o nível de satisfação (n=99)
Serviço telefónico fixo – Agregados familiares com este serviço, que efectuaram reclamações e avaliaram o nível de satisfação (n=130)
Serviço de acesso à Internet – Agregados familiares com este serviço, que efectuaram reclamações e avaliaram o nível de satisfação (n=112)
Serviço de TV por subscrição – Agregados familiares com este, que efectuaram reclamações e avaliaram o nível de satisfação (n=95)

Nota: Escala de avaliação utilizada: 1 (muito difícil), ..., 10 (muito fácil).

7 NOTAS METODOLÓGICAS

O universo definido para o **INQUÉRITO AO CONSUMO DOS SERVIÇOS DE COMUNICAÇÕES ELECTRÓNICAS** foi o dos indivíduos com 15 ou mais anos, residentes em Portugal Continental ou nas Regiões Autónomas da Madeira ou dos Açores. Para a selecção dos entrevistados recorreu-se ao método de quotas de sexo, idade, instrução e ocupação, sendo que os agregados familiares foram previamente seleccionados por região e dimensão familiar.

Segue-se um quadro descritivo de pontos específicos do inquérito para cada um dos períodos:

| | Empresa associada | Método de recolha | Recolha de informação | Dimensão amostral | Margem de erro máxima ⁽¹⁾ | Serviços de Comunicações Electrónicas |
|-----------|-------------------|-------------------|--------------------------|---|--|---------------------------------------|
| Dez. 2008 | TNS-Euroteste | Presencial (CAPI) | 5.Nov.2008 a 29.Dez.2008 | 3600 Entrevistas (2040 – Continente; 780 R.A. Açores; 780 R.A. Madeira) | 1,63 (Portugal) 2,17 (Continente) 3,50 (R.Autónomas) | M; F; I; TV |
| Dez. 2007 | GfK Metris | Telefónico (CATI) | 1.Nov.2007 a 17.Dez.2007 | 3504 Entrevistas (1724 - rede móvel 1780 - rede fixa) | 1,66 | M; F; I; TV |
| Dez. 2006 | Marktest | Telefónico (CATI) | 9.Nov.2006 a 29.Dez.2006 | 2519 Entrevistas (997 - rede móvel 1522 - rede fixa) | 1,95 | M; F; TV |

⁽¹⁾ Margem de erro absoluta ou precisão absoluta (semi-amplitude de um intervalo de confiança a 95% para uma proporção). As desagregações específicas dentro de cada serviço de comunicações electrónicas traduzem-se naturalmente em erros superiores. No caso concreto do inquérito de Dezembro de 2008, o serviço telefónico fixo apresenta uma margem de erro máxima de 2,2, o serviço telefónico móvel de 1,9, o serviço de acesso à Internet de 2,4 e o serviço de TV por subscrição de 2,5.

Os resultados foram reequilibrados para o universo de indivíduos e agregados familiares mediante a utilização de ponderadores. O ponderador dos indivíduos foi construído de forma a garantir a estrutura sociodemográfica da população portuguesa com 15 ou mais anos residente em alojamentos privados em Portugal e o ponderador do agregado familiar foi construído de forma a garantir a estrutura sociodemográfica da totalidade dos lares portugueses. Este processo baseou-se nos Censos de 2001 do INE.

Os resultados relativos ao serviço telefónico móvel resultam da aplicação do ponderador de indivíduos. A maioria dos resultados relativos aos serviços telefónico fixo, acesso à Internet e TV por subscrição resultam da utilização do ponderador do agregado familiar, exceptuam-se os casos de opinião directa ou experiência vivenciada pelo indivíduo que responde ao questionário (neste caso recorreu-se ao ponderador do indivíduo).