



PARTE D

TRIBUNAL CONSTITUCIONAL

Acórdão (extrato) n.º 641/2016

Processo n.º 401/16

III. Decisão

9 — Nos termos e pelos fundamentos expostos, decide-se indeferir a presente reclamação.

Custas pela reclamante, fixando-se, de acordo com o impulso processual em apreço e a valoração seguida pelo Tribunal em casos similares, a taxa de justiça em 20 (vinte) unidades de conta.

Notifique.

Lisboa, 21 de novembro de 2016. — *Fernando Vaz Ventura* — *Pedro Machete* — *Catarina Sarmento e Castro* — *Lino Rodrigues Ribeiro* (vencido, conforme declaração junta) — *Costa Andrade* (vencido nos termos da declaração de voto junta).

Texto integral do Acórdão disponível no sítio eletrónico do Tribunal Constitucional (<http://www.tribunalconstitucional.pt/tc/acordaos/20160641.html?impressao=1>)

310558531



PARTE E

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Declaração de Retificação n.º 430/2017

O Regulamento n.º 255/2017, sobre prestação de informação de natureza estatística, que estabelece a forma, o grau de pormenor, os prazos e a periodicidade de envio da informação estatística que deve ser reportada regularmente à ANACOM pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, foi publicado no *Diário da República* 2.ª série n.º 94, de 16 de maio de 2017.

O quadro do Anexo 2 — Questionário trimestral sobre Redes e Serviços de Comunicações Eletrónicas — saiu com algumas inexatidões, pelo que se considera necessária a respetiva retificação:

Na coluna “Unidade” do indicador I.5.1, por lapso, não se apresenta a unidade pretendida, que assim se retifica, deve acrescentar-se “1 Acesso”.

A coluna “Definição” do indicador I.6.3.3 saiu com a seguinte inexatidão, que assim se retifica:

Onde se lê:

“[...] Exclui-se a mera utilização de voz, *Short Message Service* (SMS) e *Multimedia Message Service* (MMS).”

deve ler-se:

“[...] Exclui-se a mera utilização de voz, *Short Message Service* (SMS) e *Multimedia Message Service* (MMS).”

A coluna “Definição” do indicador I.6.3.3.1 saiu com a seguinte inexatidão, que assim se retifica:

Onde se lê:

“[dos quais] recorreram a *PC/tablet/pen/router* no último mês do trimestre. Tratam-se, geralmente, de acessos móveis associados a

ofertas que incluem o serviço de acesso móvel à Internet e excluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel.

Excluem-se os acessos móveis suportados em telemóveis e *smartphones*. (Neste caso, tratam-se habitualmente de ofertas que incluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel e o acesso móvel à Internet).”

deve ler-se:

“[dos quais] recorreram a *PC/tablet/pen/router* no último mês do trimestre. Trata-se, geralmente, de acessos móveis associados a ofertas que incluem o serviço de acesso móvel à Internet e excluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel.

Excluem-se os acessos móveis suportados em telemóveis e *smartphones*. (Neste caso, trata-se habitualmente de ofertas que incluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel e o acesso móvel à Internet).”

A coluna “Definição” do indicador IV.1.6 saiu com a seguinte inexatidão, que assim se retifica:

Onde se lê:

“Exclui as mensalidades de cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote que devem ser contabilizadas nos indicadores associadas a serviços móveis (IV.1.5 se seguintes)”

deve ler-se:

“Exclui as mensalidades de cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote que devem ser contabilizadas nos indicadores associadas a serviços móveis (IV.1.5 e seguintes)”.

Os quadros do Anexo 6 — Questionário anual — do mesmo regulamento foram publicados com desconfiguração de alguns dos seus campos, das opções de preenchimento e correspondentes notas neles incluídas, com evidente prejuízo para a sua leitura e entendimento, pelo que se considera necessária a respetiva retificação.

Assim:

ANEXO 2

Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
I. ACESSOS		(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.1	Acessos em local fixo	1 Acesso	Total do número de localizações fixas que dispõem de um acesso direto bidirecional à rede do prestador, independentemente dos serviços prestados (i.e. cada acesso deve ser contabilizado apenas uma vez independentemente do número de serviços). Este indicador inclui os acessos de clientes finais, os postos públicos e o parque próprio do prestador. Inclui os acessos em local fixo associados à prestação do serviço VoIP Nómada (gama de numeração 30) numa localização fixa. Por bidirecional entende-se um acesso que permite comunicações no sentido ascendente e descendente. Inclui acessos em local fixo suportados em redes de cobre, em <i>Fiber to the Home/Building</i> (FTTH/B), em redes <i>Hybrid Fiber Coaxial</i> (HFC), em redes móveis em local fixo, em <i>Fixed Wireless Access</i> (FWA) ou outros. Por localização fixa entende-se a morada de instalação. Exclui os acessos do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição suportados em satélite (DTH/ <i>Direct to Home</i>). A informação sobre este tipo de acessos é recolhida no indicador I.5.5. Exclui o designado acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), e os acessos abrangidos pela Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA). No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso no indicador I.2.9. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.1.1	Instalados a pedido de clientes residenciais	1 Acesso	Número de acessos em local fixo instalados a pedido de clientes residenciais (exclui clientes não residenciais, postos públicos e parque próprio). Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.
I.1.2	Associados a ofertas em pacote	1 Acesso	Número de acessos em local fixo associados a ofertas em pacote. A definição de pacotes de serviços é aquela que consta em II.2.
I.1.3	Rede de cobre	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados na rede de cobre.
I.1.4	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em <i>Fiber to the Home/Building</i> (FTTH/B).
I.1.5	HFC	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em redes <i>Hybrid Fiber Coaxial</i> (HFC).
I.1.6	Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/...) em local fixo	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em redes móveis.
I.1.7	Número de assinantes FWA na zona ... (inserir tantas linhas quantas as necessárias)	1 Acesso	Número de assinantes de <i>Fixed Wireless Access</i> (FWA). Zona 1 Distritos de Leiria, Lisboa, Santarém e Setúbal (concelhos de Alcochete, Almada, Barreiro, Moita, Montijo, Palmela, Seixal, Sesimbra e Setúbal) Zona 2 Distritos de Braga, Porto e Viana do Castelo Zona 3 Distritos de Aveiro e Coimbra Zona 4 Distritos de Bragança, Guarda, Vila Real e Viseu Zona 5 Distritos de Castelo Branco e Portalegre Zona 6 Distritos de Beja, Évora e Setúbal (Concelhos de Alcácer do Sal, Grândola, Santiago do Cacém e Sines) Zona 7 Distrito de Faro Zona 8 Região Autónoma dos Açores Zona 9 Região Autónoma da Madeira
I.2	Acessos principais ao serviço telefónico em local fixo (STF)	1 Acesso equivalente	Total de acessos equivalentes (canais de voz) diretos ao Serviço Telefónico em local Fixo (STF), prestado pelas entidades registadas para o efeito. Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
			<p>Devem também ser aqui contabilizados os acessos afetos à revenda de serviços telefónicos em local fixo, revenda de tráfego telefónico de voz, serviço de redes privativas virtuais (VPN) e serviço de transporte de voz em GFU. No caso da revenda de acessos, o responsável pelo preenchimento deverá ser o prestador que detém o contrato com o utilizador final (por ex., se o cliente tiver um contrato com o revendedor, será este o responsável pelo reporte da informação).</p> <p>Inclui acessos equivalentes analógicos, RDIS básicos, RDIS primários, fracionados, VoIP/VoB, suportados em redes móveis em local fixo ou outros.</p> <p>Exclui o designado acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), nomeadamente nos casos em que este está associado à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA).</p> <p>No caso da ORLA, a entidade beneficiária deverá contabilizar o acesso àquela associado no indicador I.2.9.</p> <p>Exclui acessos associados à prestação do VoIP nómada (gama de numeração 30) em local fixo, que são contabilizados em I.3.</p> <p>Deve incluir o parque próprio do prestador e os postos públicos.</p> <p>Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados.</p> <p>Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores.</p> <p>Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.</p>
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.2.1	Instalados a pedido de clientes	1 Acesso	<p>Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes.</p> <p>A unidade de reporte é o acesso.</p> <p>Exclui o parque próprio do prestador e os postos públicos.</p>
I.2.2	Instalados a pedido de clientes	1 Acesso equivalente	<p>Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes.</p> <p>A unidade de reporte é o acesso equivalente.</p> <p>Exclui o parque próprio do prestador e os postos públicos.</p>
	(dos quais:)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.2.2.1	Instalados a pedido de clientes residenciais	1 Acesso equivalente	<p>Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.</p> <p>Exclui o parque próprio do prestador e os postos públicos.</p>
I.2.3.	Analógicos	1 Acesso equivalente	<p>Correspondem a acessos equivalentes que disponibilizam um único canal de 64kbit/s, em princípio para transporte de voz e dados até 56 kbit/s.</p> <p>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.</p>
I.2.4.	RDIS básico	1 Acesso equivalente	<p>Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) básico.</p> <p>Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao STF suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de STF, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS básicos, o número total de acessos equivalentes é de dois por cada acesso RDIS básico.</p> <p>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.</p>
I.2.5.	RDIS primário	1 Acesso equivalente	<p>Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) primário.</p> <p>Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao STF suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de STF, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS primários, o número total de acessos equivalentes é de 30 por cada acesso RDIS primário.</p> <p>Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.</p>

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
I.2.6.	Fracionados	1 Acesso equivalente	Total de acessos equivalentes diretos fracionados. Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao STF suportadas em cada acesso instalado, devendo ser contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de STF, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS fracionados, o número total de acessos equivalentes é variável por cada acesso RDIS fracionado. Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.
I.2.7.	VoIP/VOB	1 Acesso equivalente	Devem ser aqui contabilizados os acessos aos serviços de voz através da Internet prestados em local fixo e em condições percecionadas como equivalentes às do STF tradicional. Inclui os serviços de <i>Voice over IP/Voice over Broadband</i> (VoIP/VoB), sobre FWA, <i>Digital Subscriber Line</i> (DSL), cabo, FTTH ou outra plataforma fixa de acesso à Internet que permita oferecer telefonia fixa através do protocolo IP, mas exclui as aplicações de VoIP baseadas em <i>software</i> (ex: VoIP através do Skype) e o VoIP Nómada (gama de numeração 30). Deve ser contabilizado o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneos(as) contratados(as) associados(as) ao serviço telefónico em local fixo. Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.
I.2.8.	Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/...) em local fixo	1 Acesso equivalente	Número de acessos equivalentes do STF suportados em redes móveis. Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis, associadas ao serviço telefónico em local fixo. Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos.
I.2.9.	ORLA — Acessos faturados ao cliente final ao abrigo da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA)	1 Acesso equivalente	Oferta de Realuguer da Linha de Assinante, conforme deliberação da ANACOM de 14 de dezembro de 2004. Deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso. Estes acessos <u>não devem</u> ser contabilizados em I.2.
I.2.10.	Postos Públicos	1 Acesso equivalente	Por posto público entende-se um equipamento terminal para acesso ao STF, instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.
I.3	Número de Acessos em local fixo associados à prestação do serviço VoIP Nómada	1 Acesso equivalente	Trata-se das situações em que o serviço VoIP Nómada (gama de numeração 30) se encontra a ser prestado associado a uma localização fixa. Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis. Inclui o parque próprio do prestador.
I.4	Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo	1 Acesso	Devem ser considerados os acessos em local fixo associados ao serviço de acesso à Internet ligados à rede do prestador. Por exemplo, se um cliente tem mais do que um acesso em local fixo, o valor a reportar deverá corresponder ao número de acessos em local fixo do cliente. Para o presente efeito entende-se por banda larga os serviços caracterizados por proporcionarem aos utilizadores finais débitos que, no sentido descendente (i.e. originados na rede e destinados ao cliente) sejam superiores a 144 Kbps. Devem também ser aqui contabilizados os acessos afetos à revenda. No caso da revenda de acessos, o responsável pelo preenchimento deve ser o prestador que detém o contrato com o utilizador final. (por ex. se o cliente tiver um contrato com o revendedor, será este o responsável pelo reporte da informação). Inclui acessos à Internet suportados em <i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i> (ADSL), em redes de TV por cabo, em Fibra ótica (FTTH/B), em redes móveis em local fixo ou outros. Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.4.1	Instalados a pedido de clientes residenciais	1 Acesso	Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.
I.4.2	ADSL	1 Acesso	Número de acessos à Internet suportados em <i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i> (ADSL).

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
I.4.3	<i>Modem cabo</i>	1 Acesso	Número de acessos à Internet suportados em redes de TV por cabo, incluindo redes HFC-Hybrid Fiber Coaxial.
I.4.4	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos suportados em Fibra ótica (FTTH/B).
I.4.5	Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/...) em local fixo	1 Acesso	Número de acessos à Internet em local fixo suportados em redes móveis.
I.5	Serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição em local fixo	1 Acesso	Número de acessos em local fixo associados ao serviço de distribuição de sinais de televisão (TV) por subscrição ligados às redes fixas de distribuição ou difusão do sinal de televisão do operador, incluindo serviços integrados em pacotes. Contabilizar um acesso por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos. Inclui acessos suportados em rede telefónica pública (xDSL/IP), em redes de TV por cabo, em Fibra ótica (FTTH/B), em satélite (DTH/Direct to Home) ou outros. Devem ser contabilizados os acessos de clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos associados a este contrato não devem ser contabilizados. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.5.1	Instalados a pedido de clientes residenciais	1 Acesso	Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Podem ser utilizados critérios equivalentes, desde que devidamente explicitados e aceites pela ANACOM.
I.5.2	xDSL	1 Acesso	Número de acessos associados ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição sobre a rede telefónica pública (xDSL/IP).
I.5.3	<i>Modem cabo</i>	1 Acesso	Número de acessos associados ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição suportados em redes de TV por cabo, incluindo redes HFC-Hybrid Fiber Coaxial.
I.5.4	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos associados ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição suportados em Fibra ótica (FTTH/B).
I.5.5	DTH	1 Acesso	Número de acessos associados ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição suportados em satélite (DTH/Direct to Home).
I.6	Acessos móveis	1 Acesso móvel	Entende-se por acesso móvel o conjunto do equipamento terminal e <i>software</i> necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis. Entre os equipamentos terminais considerados, encontram-se telemóvel, <i>smartphone</i> , PC, <i>tablet</i> , <i>pen</i> , <i>router</i> , etc. Para efeitos de cálculo, deve recorrer-se ao número de cartões SIM/USIM ativos. Considera-se ativo todo aquele que se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, (i.e., que estão "vivos" no sistema de registo na rede). Devem ser contabilizados todos os acessos móveis ativos que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso uma relação contratual tenha terminado durante o trimestre, os acessos móveis associados a este contrato não devem ser contabilizados. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p.ex. disponíveis em lojas ou armazéns). Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
I.6.1	<i>Machine-to-Machine (M2M)</i>	1 Acesso móvel	[dos quais] Dispositivos utilizados para prestar serviços M2M. Inclui, entre outros, terminais de pagamento automático com recurso à rede móvel, equipamentos de telealarme, telesegurança, telemedicina, telemetria e telemática, etc.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
I.6.2	Comercializados em pacotes com serviços prestados em local fixo.	1 Acesso móvel	Devem ser contabilizados os acessos móveis ativos que sejam abrangidos por um 'Pacote de Serviços' (Cf. definição de pacote de serviços — ver II.2). Caso a oferta em pacote inclua mais do que um acesso móvel, deverão ser contabilizados todos os acessos móveis ativos associados à oferta. Como resulta da definição de pacote (Vd. II.2), acessos móveis associados a ofertas constituídas apenas por serviços móveis (i.e. que não integrem serviços em local fixo) não deverão ser aqui contabilizados.
I.6.3	Acessos móveis (excluindo M2M) com utilização efetiva	1 Acesso móvel	N.º de acessos móveis ativos, incluindo por exemplo, planos de assinatura, planos de minutos, planos de mensalidades convertíveis em tráfego, etc., que se encontram habilitados a utilizar um dos serviços contratados e que efetivamente utilizaram um dos serviços contratados no período de reporte. Excluem-se os acessos móveis ativos associados a M2M. Entende-se por utilização efetiva no período de reporte, todas as situações em que se verifique a ocorrência de tráfego, quer por originação, quer por terminação, no último mês do trimestre. Devem ser incluídos os cartões de colaboradores, caso sejam classificados nesta categoria. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
I.6.3.1	Número de acessos móveis (excluindo M2M) afetos a planos pós-pagos e híbridos	1 Acesso móvel	[dos quais] Número de acessos móveis ativos associados a planos pós-pagos ou combinados/híbridos (pós-pago e pré-pago). Excluem-se os acessos móveis ativos associados a M2M.
I.6.3.2	Número de acessos móveis (excluindo M2M) afetos a planos pré-pagos	1 Acesso móvel	[dos quais] Número de acessos móveis ativos associados a planos pré-pagos. Excluem-se os acessos móveis ativos associados a M2M.
I.6.3.3	Acessos móveis (excluindo M2M) com utilização efetiva do serviço de acesso à Internet em banda larga	1 Acesso móvel	Número de acessos móveis ativos, que se encontram habilitados a utilizar serviços de banda larga, e através dos quais foram estabelecidas sessões PDP para acesso à Internet em banda larga (APN Internet), no período de reporte (i.e. registaram tráfego no último mês). Exclui-se a mera utilização de voz, <i>Short Message Service</i> (SMS) e <i>Multimedia Message Service</i> (MMS). Considera-se, neste âmbito, como 'banda larga' as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps. Excluem-se os acessos móveis ativos associados a M2M.
I.6.3.3.1	(dos quais) com ligação através de PC/tablet/pen/router	1 Acesso móvel	[dos quais] recorreram a PC/tablet/pen/router no último mês do trimestre. Trata-se, geralmente, de acessos móveis associados a ofertas que incluem o serviço de acesso móvel à Internet e excluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel. Excluem-se os acessos móveis suportados em telemóveis e <i>smartphones</i> . (Neste caso, trata-se habitualmente de ofertas que incluem chamadas de voz associadas ao serviço telefónico móvel e o acesso móvel à Internet). Esta exclusão abrange os telemóveis e <i>smartphones</i> associados a tarifários optativos/'aditivos' de acesso móvel à Internet. Excluem-se os acessos em local fixo suportados em rede móvel.
II. Clientes e subscritores de serviços		(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
II.1	Número total de clientes	1 Cliente	Número de pessoas jurídicas que estabeleceram pelo menos uma relação contratual cujo objeto é a prestação de serviços de comunicações eletrónicas (i.e. clientes com mais de um contrato devem ser contabilizados apenas uma vez). No caso dos subscritores de planos pré-pagos ativos não identificáveis (nomeadamente através de NIF), deverá ser contabilizado um cliente por cada subscritor. Devem ser contabilizadas todas as pessoas jurídicas que estejam abrangidas por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso todas as relações contratuais de uma determinada pessoa jurídica tenham terminado durante o trimestre, esta não deve ser contabilizada. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
II.2	Subscritores de serviços em pacotes	1 Subscritor	Por 'Pacotes de Serviços' entende-se: a) oferta comercial que inclui dois ou mais serviços, nomeadamente: 1) serviço telefónico em local fixo; 2) serviço de acesso à Internet em local fixo; 3) serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição; 4) serviços móveis — ofertas suportadas em telemóvel, incluindo, entre outros, a voz móvel e a designada Internet no telemóvel; 5) serviços móveis — ofertas suportadas em PC/tablet/pen/router. A definição é aquela que consta em I.6.3.3.1, sendo que pelo menos um dos serviços incluídos na oferta deverá ser um serviço em local fixo (serviços telefónico, acesso à Internet ou distribuição de sinais de TV);

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
			<p>b) comercializada como uma oferta única;</p> <p>c) com um preço único;</p> <p>d) com uma única fatura, independentemente da discriminação das parcelas respeitantes a cada serviço incluído no pacote; e</p> <p>e) subscrita em termos que não poderiam ser alcançados fora do pacote, quer porque os serviços se encontram indisponíveis a título individual (no caso do <i>pure bundling</i>), quer porque a oferta em pacote traz associadas determinadas condições específicas (no caso do <i>mixed bundling</i>).</p> <p>Em linha com este entendimento, a classificação de uma determinada oferta como «pacote de serviços» exige o cumprimento dos três requisitos cumulativos acima referidos nas alíneas a), b), e d), clarificando-se ainda que:</p> <ul style="list-style-type: none"> • ofertas constituídas apenas por serviços móveis (i. e. que não integrem serviços em local fixo) não deverão ser contabilizadas. • no que respeita ao requisito relativo à comercialização como uma oferta única, está subjacente o pagamento dos vários serviços por um preço único, proposto pelo prestador no âmbito das condições de oferta e acordado pelas partes aquando da celebração do respetivo contrato, independentemente da forma como o preço único é apresentado na fatura; e • a conclusão sobre se estamos perante uma oferta única passa pela verificação dos termos em que os serviços em causa são disponibilizados, de modo a apurar se seria possível obter as mesmas condições e/ou preços fora do pacote. <p>A obrigação do reporte da informação de pacotes é atribuída ao prestador que estabelece a relação com o utilizador no âmbito da subscrição do pacote.</p> <p>Por 'Número de subscritores' entende-se o número de contratos com o fornecedor de serviços de comunicações eletrónicas publicamente disponíveis para fornecimento de uma oferta de um pacote de serviços.</p> <p>Nos subindicadores de pacotes de serviços (ver especificação nas linhas seguintes) devem ser contabilizados o número de subscritores das ofertas abaixo indicadas no final do período a que diz respeito.</p>
II.2.1	2P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>double-play</i> (2P).
II.2.2	3P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>triple-play</i> (3P).
II.2.3	4P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>quadruple-play</i> (4P).
II.2.4	5P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>quintuple-play</i> (5P).
II.3	Clientes do serviço telefónico em local fixo (STF) por acesso direto	1 Cliente	<p>Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do STF ou de um pacote de serviços que inclua o STF. Neste item deverão ser apenas considerados os clientes de acesso direto.</p> <p>Por acesso direto entende-se que exista uma linha instalada desde o local onde o cliente está domiciliado e, se necessário, do respetivo equipamento terminal, até um ponto de entrada de uma rede pública comutada de telecomunicações. O acesso ao cliente terá de ser garantido com infraestrutura própria no troço final da rede, mediante a instalação de cabos ou de equipamentos de acesso fixo via rádio.</p> <p>Clientes abrangidos pela ORLA não deverão, por esse motivo, ser contabilizados neste indicador.</p>
II.4	Clientes de acesso indireto em regime de pré-seleção	1 Cliente	<p>Trata-se de clientes do prestador a quem o serviço é prestado com recurso à rede de terceiros em regime de pré-seleção.</p> <p>Devem ser contabilizados todos os clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso a relação contratual do cliente tenha terminado durante o trimestre, este não deve ser contabilizado.</p>
II.4.1	(dos quais) abrangidos pela ORLA	1 Cliente	<p>Número de clientes abrangidos pela Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA).</p> <p>Deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este cliente.</p>
II.5	Clientes de acesso indireto em regime de seleção chamada-a-chamada	1 Cliente	<p>Trata-se de clientes do prestador a quem o serviço é prestado com recurso à rede de terceiros em regime de seleção chamada-a-chamada.</p> <p>Devem ser contabilizados todos os clientes que estejam abrangidos por uma relação contratual em vigor no final do período de reporte. Ou seja, caso a relação contratual do cliente tenha terminado durante o trimestre, este não deve ser contabilizado.</p>

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
II.6	Clientes do serviço de acesso à Internet em local fixo	1 Cliente	Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de acesso à Internet em local fixo ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de acesso à Internet em local fixo.
II.7	Clientes do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição	1 Cliente	Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição.
II.8	Clientes VoIP Nómada	1 Cliente	Devem ser contabilizados os utilizadores com uma relação contratual com o prestador de VoIP nómada, a quem foi atribuído um recurso de numeração, e que utilizaram efetivamente o serviço (originação ou receção de chamadas), no trimestre.
III. TRÁFEGO		(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.	Tráfego do serviço telefónico em local fixo	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.1	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta/SAÍDA (ou-going)	1 Minuto	Tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos. Inclui, entre outros, o tráfego originado pelos clientes do serviço telefónico em local fixo do prestador e terminado em clientes do serviço telefónico em local fixo e do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito, nem o tráfego originado em acessos VoIP nómada. No caso de comunicações estabelecidas através de acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), o reporte do tráfego deve ser efetuado apenas pelo prestador selecionado pelo utilizador. No caso de revenda de tráfego é o prestador que tem a relação contratual com o utilizador final que deve reportar o tráfego em questão. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.1.1	Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais	1 Minuto	Tráfego de voz nacional originado em postos públicos do prestador e terminado em redes nacionais, medido em número de minutos.
III.1.1.2	Para a rede fixa do próprio prestador (<i>on-net</i>)	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico em local fixo do próprio prestador. Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.1.3	Para outros prestadores do STF nacionais	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo de outros prestadores. Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.1.4	Para redes móveis nacionais	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel, incluindo os clientes do próprio prestador (caso este comercialize o serviço telefónico móvel). Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.1.5	Para números não geográficos	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762. Exclui tráfego originado em postos públicos. Deverá ser contabilizado o tráfego gerado por clientes de Acesso Direto e por clientes de Acesso Indireto do próprio prestador.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.1.1.6	Para números curtos	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números curtos. Por “números curtos” entende-se os números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. São exemplos de números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm por vezes a designação genérica de “números curtos”, embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do número. Ver “números curtos” definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy. Exclui tráfego originado em postos públicos.
III.1.1.7	Para redes internacionais	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados noutros países. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito. Exclui tráfego originado em postos públicos.
III.1.1.8	Para redes internacionais originado em postos públicos	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico em local fixo originados em postos públicos do prestador e terminados noutros países.
III.1.2	Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta/SALIDA (outgoing)	1 Chamada	Tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em termos de número de chamadas. Inclui, entre outros, o tráfego originado pelos clientes do serviço telefónico em local fixo do prestador e terminado em clientes do serviço telefónico em local fixo e do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito, nem o tráfego associado a acessos VoIP nómada. No caso de comunicações estabelecidas através de acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), o reporte do tráfego deve ser efetuado apenas pelo prestador selecionado pelo utilizador. No caso de revenda de tráfego, é o prestador que tem a relação com o utilizador final que deve reportar o tráfego em questão. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
	(das quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.2.1	Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais	1 Chamada	Tráfego de voz nacional, originado em postos públicos do prestador e terminado em redes nacionais, medido em número de chamadas.
III.1.2.2	Para a rede fixa do próprio prestador (<i>on-net</i>)	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico em local fixo do próprio prestador. Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.2.3	Para outros prestadores do STF nacionais	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico fixo. Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.2.4	Para redes móveis nacionais	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes de prestadores do serviço telefónico móvel, incluindo os clientes do próprio prestador (caso este comercialize o serviço telefónico móvel). Exclui tráfego originado em postos públicos e para números curtos e não geográficos (e.g. Serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.1.2.5	Para números não geográficos	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminadas em números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762. Exclui tráfego originado em postos públicos.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.1.2.5.1	(das quais) números 760	1 Chamada	[das quais] Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas com o n.º 760.
III.1.2.6	Para números curtos	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas em números curtos. Por “números curtos” entende-se números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. São exemplos de números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm por vezes a designação genérica de “números curtos”, embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do número. Ver “números curtos” definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy. Exclui tráfego originado em postos públicos.
III.1.2.7	Para redes internacionais	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas por clientes do prestador e terminadas noutros países. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito. Exclui tráfego originado em postos públicos.
III.1.2.8	Para redes internacionais originado em postos públicos	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico em local fixo originadas em postos públicos do prestador e terminadas noutros países.
III.1.3	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta/Entrada (incoming)	1 Minuto	Número de minutos terminados na rede telefónica fixa do prestador.
III.2.	Volume de tráfego do serviço de acesso à Internet em banda larga em local fixo (em GB)	GB	Volume de tráfego do serviço de acesso à Internet em banda larga (<i>upload e download</i>), medidos em <i>Gigabyte</i> (GB)
III.3.	Tráfego originado em números da gama de numeração “30” (VoIP nómada)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.3.1	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta/SAÍDA (<i>outgoing</i>)	1 Minuto	Tráfego medido em número de minutos, associado aos serviços VoIP nómada (gama de numeração 30).
III.3.1.1	(dos quais) Tráfego de saída para redes internacionais	1 Minuto	[dos quais] tráfego de voz, com origem no prestador de serviços VoIP nómada nacional e destinado a clientes de prestadores internacionais, medido em número de minutos.
III.3.2	Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta/SAÍDA (<i>outgoing</i>)	1 Chamada	Tráfego medido em número de chamadas, associado aos serviços VoIP nómada, aos quais se encontra inerente um recurso de numeração não-geográfico pertencente à gama “30”.
III.4.	Tráfego do serviço telefónico móvel (STM)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.4.1.	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta/SAÍDA (<i>outgoing</i>)	1 Minuto	Tráfego do serviço telefónico móvel com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos. Inclui, entre outros, o tráfego originado pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminado em clientes do serviço telefónico em local fixo e do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional. Não deverá ser contabilizado o tráfego de trânsito. As comunicações estabelecidas pelos clientes de <i>Mobile Virtual Network Operators</i> (MVNO) suportadas na rede do prestador deverão ser reportadas pelo MVNO. No caso de revenda de tráfego, será o prestador que tem a relação com o utilizador final, que deverá reportar o tráfego em questão. As especificações acima aplicam-se aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.1.1	Para a rede móvel do próprio prestador (<i>on-net</i>)	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.4.1.2	Para outros prestadores STM nacionais (<i>off-net</i>)	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico móvel de outros prestadores. O tráfego associado a <i>mobile virtual network operators</i> (MVNO) deve ser contabilizado neste indicador e não nos subindicadores abaixo. Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.4.1.2.1	(dos quais) Para MEO	1 Minuto	[dos quais] para MEO
III.4.1.2.2	(dos quais) Para Vodafone	1 Minuto	[dos quais] para Vodafone
III.4.1.2.3	(dos quais) Para NOS	1 Minuto	[dos quais] para NOS
III.4.1.3	Para prestadores do STF nacionais	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo. Inclui tráfego originado na rede móvel do prestador com destino à rede fixa do próprio prestador. Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.4.1.4	Para números curtos e números não geográficos	1 Minuto	Número de minutos originados pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminados em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762.
III.4.1.5	Para prestadores de redes internacionais	1 Minuto	Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados noutros países. Devem ser incluídas todas as comunicações para prefixos internacionais, quer fixos, quer móveis e outros serviços. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional.
III.4.2	Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta/SÁIDA (outgoing)	1 Chamada	Tráfego do serviço telefónico móvel com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de chamadas. Inclui, entre outros, o tráfego originado pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminado em clientes do serviço telefónico em local fixo e do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional. Não deverá ser contabilizado o tráfego de trânsito. As comunicações estabelecidas pelos clientes de prestadores MVNO suportadas na rede do prestador deverão ser reportadas pelo MVNO. No caso de revenda de tráfego, será o prestador que tem a relação com o utilizador final que deverá reportar o tráfego em questão. As especificações acima aplicam-se aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
	(das quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.4.2.1	Para a rede móvel do próprio prestador (<i>on-net</i>)	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico móvel do próprio prestador. Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.4.2.2	Para outros prestadores STM nacionais (<i>off-net</i>)	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico móvel de outros prestadores, incluindo <i>mobile virtual network operators</i> (MVNO). Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).
III.4.2.3	Para prestadores do STF nacionais	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas em clientes do serviço telefónico fixo. Inclui tráfego originado na rede móvel do prestador com destino à rede fixa do próprio prestador. Exclui tráfego para números curtos e não geográficos (e.g. serviços da gama de numeração 1XYZ e serviços das gamas 600, 700 e 800).

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.2.4	Para números curtos e números não geográficos	1 Chamada	Número de chamadas originadas pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminadas em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762.
III.4.2.5	Para redes internacionais	1 Chamada	Número de chamadas do serviço telefónico móvel originadas por clientes do prestador e terminadas noutros países. Devem ser incluídas todas as comunicações para prefixos internacionais, quer fixos, quer móveis e outros serviços. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional.
III.4.3.	Número de minutos de voz de ENTRADA (incoming) — terminados pelo prestador	1 Minuto	Tráfego terminado nos clientes do serviço telefónico móvel do prestador, medido em número de minutos. Inclui tráfego com origem nacional (redes fixas e móveis, próprias do prestador ou enquanto <i>carrier</i> de terceiros) e internacional. O tráfego originado em <i>mobile virtual network operators</i> (MVNO) deve ser contabilizado neste indicador e no sub-indicador III.4.3.4. e não nos restantes subindicadores. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional. As comunicações recebidas pelos clientes de prestadores MVNO deverão ser reportadas pelo MVNO. As especificações acima aplicam-se aos subindicadores. Este indicador não é um totalizador.
	(dos quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.4.3.1	De outros prestadores nacionais (<i>off-net</i>) — MEO	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador MEO.
III.4.3.1.1	(dos quais) Com origem nacional	1 Minuto	[dos quais] com origem em Portugal.
III.4.3.1.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.1.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países fora do EEE.
III.4.3.2	De outros prestadores nacionais (<i>off-net</i>) — Vodafone	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador Vodafone.
III.4.3.2.1	(dos quais) Com origem nacional	1 Minuto	[dos quais] com origem em Portugal.
III.4.3.2.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.2.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países fora do EEE.
III.4.3.3	De outros prestadores nacionais (<i>off-net</i>) — NOS	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador NOS.
III.4.3.3.1	(dos quais) Com origem nacional	1 Minuto	[dos quais] com origem em Portugal.
III.4.3.3.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.3.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 Minuto	[dos quais] Com origem em países fora do EEE.
III.4.3.4	De outros prestadores nacionais	1 Minuto	Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos restantes prestadores nacionais não incluídos nos indicadores III.4.3.1, III.4.3.2, III.4.3.3.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.3.4.1	(dos quais) Com origem nacional	1 Minuto	[dos quais] com origem em Portugal.
III.4.3.4.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Minuto	[dos quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.4.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 Minuto	[dos quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
III.4.3.5	De prestadores de redes internacionais	1 Minuto	Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem em prestadores de outros países (serviços fixos, móveis ou outros serviços). Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional.
III.4.3.5.1	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Minuto	[dos quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.5.2	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 Minuto	[dos quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
III.4.4.	Tráfego do serviço telefónico móvel em roaming internacional	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.4.4.1	Número de minutos de comunicações de voz em <i>Roaming</i> internacional — <i>OUT</i>	1 Minuto	Tempo efetivo de comunicações realizadas por clientes de prestadores nacionais, utilizando o(s) serviço(s) de prestador(es) estrangeiro(s), quando se encontrem fora de Portugal.
III.4.4.2	Número de chamadas de comunicações de voz em <i>Roaming</i> internacional — <i>OUT</i>	1 Chamada	Total de comunicações realizadas por clientes de prestadores nacionais, utilizando o(s) serviço(s) de prestador(es) estrangeiro(s), quando se encontrem fora de Portugal.
III.4.4.3	Número de mensagens escritas, fora de Portugal (<i>Roaming OUT</i>)	1 SMS	Número total de mensagens escritas enviadas e recebidas no estrangeiro por um cliente de um prestador nacional, enquanto fora de Portugal, independentemente do destino (o prestador de <i>roaming</i> internacional, outro prestador STM, STF, nacional ou internacional).
III.4.4.4	Volume de acesso à Internet, fora de Portugal (<i>Roaming OUT</i>)	GB	Volume de tráfego relativo ao acesso à Internet realizado por um cliente do prestador, enquanto fora de Portugal, através da rede um prestador do país em causa, medido em gigabytes (GB).
III.4.4.5	Número de minutos de comunicações de voz em <i>Roaming</i> internacional — <i>IN</i>	1 Minuto	Tempo efetivo de comunicações realizadas em Portugal por clientes de prestadores estrangeiros, utilizando o serviço do prestador nacional.
III.4.4.6	Número de chamadas de comunicações de voz em <i>Roaming</i> internacional — <i>IN</i>	1 Chamada	Comunicações de voz realizadas em Portugal por clientes de prestadores estrangeiros, utilizando o serviço do prestador nacional.
III.4.4.7	Número de mensagens escritas em <i>Roaming IN</i>	1 SMS	Número total de mensagens escritas enviadas e recebidas em Portugal, independentemente do destino (o prestador de <i>roaming</i> internacional, outro prestador STM, STF, nacional ou internacional).
III.4.4.8	Volume de acesso à Internet em <i>Roaming IN</i>	GB	Volume de tráfego relativo ao acesso à Internet em banda larga efetuado em Portugal utilizando o serviço do prestador por clientes de prestadores estrangeiros, medido em gigabytes (GB).
III.4.5	Tráfego de mensagens (SMS)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.4.5.1	Tráfego de mensagens enviadas (SMS)	1 SMS	Número total de mensagens escritas criadas pelo utilizador do serviço e enviadas através do seu prestador (<i>person-to-person</i>). Neste indicador devem ser contabilizadas as mensagens SMS tradicionalmente comercializadas no âmbito do serviço telefónico móvel. Excluem-se as mensagens enviadas por computadores, máquinas ou aplicações. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.5.2	Serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens	1 SMS	Mensagens escritas de valor acrescentado enviadas. "São serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem os serviços da sociedade de informação prestados através de mensagem suportada em serviços de comunicações eletrónicas que impliquem o pagamento pelo consumidor, de forma imediata ou diferida, de um valor adicional sobre o preço do serviço de comunicações eletrónicas, como retribuição pela prestação do conteúdo transmitido, designadamente pelo serviço de informação, entretenimento ou outro." (Cf. n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 8/2013, de 18 de janeiro). Abrange todas as formas de envio de mensagens que se integrem na definição acima.
III.4.5.3	Número de mensagens escritas terminadas (SMS)	1 SMS	Número total de mensagens escritas terminadas pelo prestador.
III.5	Tráfego de dados PS originado nas redes móveis	GB	Tráfego de dados <i>Packet-Switched</i> (PS) originado na rede do prestador em gigabytes (GB).
III.5.1	(do qual) Tráfego de acesso à Internet	GB	[do qual] Tráfego relativo ao acesso à Internet em gigabytes (GB). Trata-se do volume de tráfego PS (<i>packet switched</i>) originado na rede relativo ao volume de sessões PDP (<i>Packet Data Protocol</i>) de acesso à APN Internet, medido em gigabytes (GB).
III.5.1.1	(do qual) Tráfego de acesso à Internet com ligação através de PC/tablet/pen/router	GB	[do qual] Tráfego com ligação específica através de planos associados a PC/tablet/pen/router (a definição é aquela que consta em I.6.3.3.1), em gigabytes (GB). Exclui-se tráfego associado aos serviços prestados em local fixo.
IV. RECEITAS		(não carece de preenchimento)	<p>Receitas totais em euros, líquidas de descontos e acumuladas ao longo dos trimestres (desde o início do ano).</p> <p>Devem ser contabilizados como receitas os rendimentos relevantes considerados para efeitos de pagamento da taxa anual devida pelo exercício da atividade de fornecedor de redes e serviços (alínea b) do n.º 1 do artigo 105.º da Lei n.º 5/2004), nos termos da circular interpretativa referente à definição de proveitos relevantes diretamente conexos com a atividade de comunicações eletrónicas (Ofício ANACOM-S038780/2012 de 01.06.2012). No entanto, as seguintes deduções não se aplicam:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Não devem ser excluídas as receitas da prestação do serviço a entidades do Grupo respeitantes a comunicações eletrónicas. — Não devem ser excluídas as receitas da prestação do serviço universal e dos serviços para os quais está prevista a compensação direta do Estado. <p>Sublinha-se que esta informação é recolhida para efeitos estatísticos e não para efeitos do pagamento de taxas.</p> <p>As especificações acima aplicam-se aos subindicadores seguintes.</p> <p>Este indicador não carece de preenchimento.</p>
IV.1	Receitas de serviços prestados a clientes finais	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas geradas pelos clientes finais do prestador (i.e. excluindo receitas grossistas). Todos os indicadores incluem, quando aplicável, receitas de <i>roaming out</i> . Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores. Os subindicadores seguintes não são necessariamente complementares.
IV.1.ro	(das quais) Receitas de <i>roaming out</i>	1 Euro (líquido de descontos)	Neste indicador devem ser contabilizadas as receitas diretamente atribuíveis ao <i>roaming out</i> , incluindo as 'sobretaxas' associadas a RLAH (quando existentes). Nos casos em que as receitas não são diretamente atribuíveis, por exemplo quando não existe um preço diretamente associado ao serviço (i.e. assinatura de um pacote), essas receitas deverão ser imputadas ao serviço/oferta em questão e não contabilizadas neste indicador. As receitas de <i>roaming out</i> serão também e simultaneamente contabilizadas nos restantes indicadores de receitas retalhistas, sempre que aplicável.
IV.1.1	Receitas do serviço telefónico em local fixo diretamente atribuíveis	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço telefónico fixo não comercializado no âmbito de um pacote de serviços. Inclui receitas de tarifários optativos (p.ex. 'aditivos' de tráfego), incluindo aqueles 'aditivos' adquiridos por subscritores de pacotes de serviços. Ou seja, inclui receitas adicionais não incluídas nas assinaturas dos mencionados pacotes.
IV.1.2	Receitas dos serviços VoIP nómada	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas dos serviços VoIP nómada não comercializados no âmbito de um pacote de serviços.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
IV.1.3	Receitas do serviço de acesso à Internet em local fixo diretamente atribuíveis	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço de acesso à Internet (SAI) em local fixo não comercializado no âmbito de um pacote de serviços. Inclui receitas de tarifários optativos (p.ex. ‘aditivos’ de tráfego), incluindo aqueles ‘aditivos’ adquiridos por subscritores de pacotes de serviços. Ou seja, inclui receitas adicionais não incluídas nas assinaturas dos mencionados pacotes.
IV.1.4	Receitas dos serviços de distribuição de sinais de TV por subscrição diretamente atribuíveis	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição não comercializado no âmbito de um pacote de serviços. Inclui receitas de tarifários optativos, incluindo pacotes de canais ou canais <i>premium</i> adquiridos por subscritores de pacotes de serviços cujo preço não está incluído na assinatura do pacote. Ou seja, inclui receitas adicionais não incluídas nas assinaturas dos mencionados pacotes.
IV.1.5	Receitas de serviços móveis diretamente atribuíveis	1 Euro (líquido de descontos)	Total de receitas da prestação do serviço telefónico móvel não comercializado no âmbito de um pacote de serviços. Deve incluir as respetivas receitas retalhistas dos serviços de acesso, de voz, dados e <i>roaming out</i> . Em particular, inclui todas as receitas de ofertas exclusivamente constituídas por um ou mais serviços móveis (i.e. voz, mensagens, acesso à Internet, transmissão de dados, etc.). Inclui também as receitas de tarifários optativos (p.ex. ‘aditivos’ de tráfego), incluindo aqueles ‘aditivos’ adquiridos por subscritores de pacotes de serviços, ou seja, inclui receitas adicionais não incluídas nas assinaturas dos mencionados pacotes. Inclui as mensalidades de cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores seguintes.
IV.1.5.1	(das quais) Receitas de serviços M2M	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] Receitas de serviços M2M.
IV.1.5.2	(das quais) Receitas de serviço de voz	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de voz.
IV.1.5.3	(das quais) Receitas de SMS	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de mensagens — SMS.
IV.1.5.4	(das quais) Receitas de serviços de dados móveis	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] Receitas diretamente atribuíveis a serviços de transmissão de dados (por ex. utilização do portal móvel, videochamadas, <i>mobile TV</i> e serviços corporativos).
IV.1.5.4.1	(das quais) Receitas de acesso à Internet	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] Receitas diretamente atribuíveis à utilização do serviço de acesso à Internet (acesso e tráfego).
IV.1.6	Receitas de serviços comercializados em pacote	1 Euro (líquido de descontos)	Ver acima, no indicador II.2, a definição de pacote. Devem ser consideradas as assinaturas dos pacotes. Exclui as mensalidades de cartões móveis adicionais integrados em ofertas em pacote que devem ser contabilizadas nos indicadores associadas a serviços móveis (IV.1.5 e seguintes). Excluem-se as receitas de consumos ou prestações adicionais não incluídas na assinatura, (por exemplo, aditivos para voz/dados/SMS, tráfego adicional não incluído na mensalidade, pacotes de canais e canais <i>premium</i>), que serão contabilizadas como receitas diretamente atribuíveis aos serviços em questão (IV.1.1 a IV.1.5 ou IV.1.7). Exclui as receitas individualizáveis associadas a distribuição/transmissão de serviços Over-the-Top (OTT) (incluindo serviços audiovisuais a pedido), que devem ser contabilizadas em IV.1.7. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores seguintes.
	(das quais)	(Não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
IV.1.6.1	2P	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de pacotes de serviços <i>double play</i> (2P).
IV.1.6.2	3P	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de pacotes de serviços <i>triple play</i> (3P).
IV.1.6.3	4P	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de pacotes de serviços <i>quadruple play</i> (4P).

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
IV.1.6.4	5P	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de pacotes de serviços <i>quintuple play</i> (5P).
IV.1.7	Outras receitas	1 Euro (líquido de descontos)	Outras receitas de comunicações eletrónicas que não se encontram integradas nos indicadores anteriores. Inclui receitas individualizáveis associadas à distribuição/transmissão de serviços OTT (incluindo serviços audiovisuais a pedido), mas exclui a simples faturação de serviços de terceiros por opção do cliente. Este entendimento aplica-se, entre outras, às receitas individualizáveis de serviços audiovisuais a pedido associadas a pacotes de serviços. Em nota/comentário devem ser descritas as receitas aqui contabilizadas.
IV.2	Receitas de serviços prestados a clientes grossistas de operadores de redes móveis	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores, no âmbito do acesso e interligação. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços poderão ser utilizados para desenvolver a sua rede própria e/ou como suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
	(das quais)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
IV.2.1	Receitas do serviço de acesso prestado a MVNO	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de serviços de acesso à rede do operador, prestado ao MVNO (Cf. Enquadramento regulatório da atividade dos operadores móveis virtuais (MVNO), adotado por Deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 9 de fevereiro de 2007).
IV.2.2	Receitas de outros serviços prestados a MVNO	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas associadas à prestação de outros serviços a MVNO, nomeadamente serviços de <i>outsourcing</i> .
IV.2.3	Receitas de terminação de voz	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de tráfego de voz terminado nos clientes do serviço telefónico móvel do prestador. Inclui receitas de tráfego com origem nacional (redes fixas e móveis, próprias do prestador ou enquanto <i>carrier</i> de terceiros) e internacional. Excluem-se receitas de serviços de dados, SMS e <i>roaming</i> internacional. As receitas de tráfego originado em <i>mobile virtual network operators</i> (MVNO) devem ser contabilizadas neste indicador e não nos subindicadores abaixo. Este indicador não é um totalizador dos subindicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos subindicadores.
IV.2.3.1	(das quais) de outros prestadores nacionais (off-net) — MEO	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem no prestador MEO.
IV.2.3.1.1	(das quais) Com origem nacional	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em Portugal.
IV.2.3.1.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.1.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.2	(das quais) de outros prestadores nacionais (off-net) — Vodafone	1 Euro (líquido de descontos)	[dos quais] com origem no prestador Vodafone.
IV.2.3.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em Portugal.
IV.2.3.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
IV.2.3.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.3	(das quais) de outros prestadores nacionais (off-net) — NOS	1 Euro (líquido de descontos)	[dos quais] com origem no prestador NOS.
IV.2.3.3.1	(das quais) Com origem nacional	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em Portugal.
IV.2.3.3.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.3.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.4	(das quais) de outros prestadores nacionais	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de tráfego de voz terminado nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos restantes prestadores nacionais não incluídos nos indicadores III.4.3.1, III.4.3.2, III.4.3.3.
IV.2.3.4.1	(das quais) Com origem nacional	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em Portugal.
IV.2.3.4.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE).
IV.2.3.4.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.5	(das quais) de prestadores de redes internacionais	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de tráfego de voz terminado nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem em prestadores de outros países (serviços fixos, móveis ou outros serviços).
IV.2.3.5.1	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países do Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.5.2	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em países fora do Espaço Económico Europeu.
IV.2.4	Receitas de <i>roaming in</i>	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas de <i>roaming in</i> .

ANEXO 6

Questionário anual

I. INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICASUnidade:
Euros

	INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ¹	Final do ano	Comentários
I.1	Investimento em comunicações eletrónicas		
I.1.1	do qual, investimento na rede fixa de telecomunicações ²		
I.1.1.1	do qual, investimento em redes de fibra ótica		

II. ACESSOS DE ELEVADA QUALIDADE³Unidade:
Euros

II.1	Receitas ⁴	Final do ano	Comentários
II.1.1	Receitas das Ofertas de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes de Retalho ^{5,7}		
II.1.2	Receitas da Oferta de Acessos de Elevada Qualidade a Clientes Grossistas ^{6,8}		
II.1.3	Total de Receitas de Acessos de Elevada Qualidade		

II.2	Indicadores de Atividade ⁹	Unidade	Final do ano	Comentários
II.2.1	Número de Clientes de Retalho de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente		
II.2.2	Número de Clientes Grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	1 cliente		
II.2.3	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas por capacidade (Nacional)	1 circuito		
II.2.3.1	Analógicos	1 circuito		
II.2.3.2	Digitais	1 circuito		
II.2.3.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito		
II.2.3.2.2]2;155] Mbps	1 circuito		
II.2.3.2.3	> 155 Mbps	1 circuito		
II.2.4	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Retalhistas (Internacional)	1 circuito		
II.2.5	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas por capacidade (Nacional)	1 circuito		
II.2.5.1	Analógicos	1 circuito		
II.2.5.2	Digitais	1 circuito		
II.2.5.2.1	≤ 2 Mbps	1 circuito		
II.2.5.2.2]2;155] Mbps	1 circuito		
II.2.5.2.3	> 155 Mbps	1 circuito		
II.2.6	Número de Acessos de Elevada Qualidade alugados a Clientes Grossistas (Internacional)	1 circuito		

III. SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO (STF)

III.1	Receitas ⁴ e Clientes	Unidade	Final do ano	Comentários
III.1.1	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas ⁶ de Serviço Telefónico Fixo	1 euro		
III.1.2	Clientes não residenciais com múltiplas localizações ¹⁰	1 cliente		
III.1.2.1	Dos quais incluem acessos indiretos do próprio operador	1 cliente		

III.2 Interligações Fixas

III.2.1	Tráfego (minutos)	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.1.1	Originação (voz)			
III.2.1.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 minuto		
III.2.1.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.1.1.2.1	Para números curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista)	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		
III.2.1.1.2.2	Para números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		

III.2.1.1.2.3	Para n.º s curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.1	Dos quais para a gama 760X	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.3	Dos quais para a gama 800	1 minuto		
III.2.1.1.2.3.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 minuto		
III.2.1.1.2.4	Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2	Terminação (total)	1 minuto		
III.2.1.2.1	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 minuto		
III.2.1.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 minuto		
III.2.1.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 minuto		
III.2.1.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 minuto		
III.2.1.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 minuto		
III.2.1.2.3.1	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2.3.2	(dos quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 minuto		
III.2.1.2.3.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 minuto		
III.2.1.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.1.3.1	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 minuto		
III.2.1.4	Trânsito	1 minuto		
III.2.1.4.1	Trânsito de tráfego nacional	1 minuto		
III.2.1.4.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 minuto		
III.2.1.4.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 minuto		
III.2.1.4.4	Percentagem do total de tráfego com recurso a interligação em IP	%		

III.2.2	Tráfego (chamadas)	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.2.1	Originação (voz)			
III.2.2.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 chamada		
III.2.2.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.2.1.2.1	Para números curtos e não geográficos do próprio prestador (total) (este tráfego não gera uma receita grossista)	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.2	Para números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.3	Para números curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.1	Dos quais para a gama 760X	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 chamada		

III.2.2.1.2.3.3	Dos quais para a gama 800	1 chamada		
III.2.2.1.2.3.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 chamada		
III.2.2.1.2.4	Percentagem do total de tráfego de originação entregue com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2	Terminação (total)	1 chamada		
III.2.2.2.1	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 chamada		
III.2.2.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 chamada		
III.2.2.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 chamada		
III.2.2.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.2.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 chamada		
III.2.2.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 chamada		
III.2.2.2.3.1	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2.3.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 chamada		
III.2.2.2.3.3	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 chamada		

III.2.2.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.2.3.1	Terminação de chamadas relativas a outros serviços especiais	1 chamada		
III.2.2.4	Trânsito	1 chamada		
III.2.2.4.1	Trânsito de tráfego nacional	1 chamada		
III.2.2.4.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 chamada		
III.2.2.4.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 chamada		
III.2.2.4.4	Percentagem do total de tráfego que utiliza interligação em IP	%		

III.2.3	Receitas Grossistas (euros)⁶	Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.3.1	Originação (voz)			
III.2.3.1.1	Originação para serviços de pré-seleção/seleção chamada-a-chamada	1 euro		
III.2.3.1.2	Originação para números curtos e números não geográficos	(Não carece de preenchimento)		
III.2.3.1.2.1	Para números curtos e não geográficos de prestadores do grupo (total)	1 euro		
III.2.3.1.2.1.1	Dos quais para a gama 760X	1 euro		
III.2.3.1.2.1.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 euro		
III.2.3.1.2.1.3	Dos quais para a gama 800	1 euro		
III.2.3.1.2.1.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 euro		
III.2.3.1.2.2	Para números curtos e não geográficos de outros prestadores (total)	1 euro		
III.2.3.1.2.2.1	Dos quais para a gama 760X	1 euro		
III.2.3.1.2.2.2	Dos quais para a gama 707 e 708	1 euro		
III.2.3.1.2.2.3	Dos quais para a gama 800	1 euro		
III.2.3.1.2.2.4	Dos quais para a gama 808 e 809	1 euro		
III.2.3.1.2.3	Percentagem do total de receitas de originação associadas ao tráfego com recurso à interligação IP	%		
III.2.3.2	Terminação (total)	1 euro		
III.2.3.2.1	Percentagem do total de receitas de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		

III.2.3.2.2	De chamadas originadas em outros prestadores nacionais (total)	1 euro		
III.2.3.2.2.1	(das quais) Com origem nacional	1 euro		
III.2.3.2.2.1.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.2.2	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 euro		
III.2.3.2.2.2.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.2.3	(dos quais) Com origem em países fora do EEE	1 euro		
III.2.3.2.2.3.1	(das quais) com origem na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.3	De prestadores de redes internacionais	1 euro		
III.2.3.2.3.1	Percentagem do total de receitas de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.3.2.3.2	(das quais) Com origem nacional	1 euro		
III.2.3.2.3.3	(das quais) Com origem em países do Espaço Económico Europeu (EEE)	1 euro		
III.2.3.2.3.4	(das quais) Com origem em países fora do EEE	1 euro		
III.2.3.3	Regime de Repartição de Receitas	(Não carece de preenchimento)		
III.2.3.2.1	Terminação de chamadas relativas a outros serviços especiais	1 euro		
III.2.3.4	Trânsito	1 euro		
III.2.3.4.1	Trânsito de tráfego nacional	1 euro		
III.2.3.4.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 euro		
III.2.3.4.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 euro		
III.2.3.4.4	Percentagem do total receitas associadas a tráfego que utiliza interligação em IP	%		

IV. NÚMEROS NÃO GEOGRÁFICOS e NÚMEROS CURTOS

			Unidade: Euros	
IV.1	Receitas de números não geográficos ⁴	Final do ano	Comentários	
IV.1.1	Volume de Receitas (líquidas de descontos e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos¹¹			
IV.1.1.1	(do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵			
IV.1.1.2	(do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico ¹²			
IV.1.2	Volume de Receitas (líquidas de descontos, de pagamentos a clientes do número não geográfico e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos¹³			

IV.2	Tráfego em minutos de números não geográficos e números curtos	Unidade	Final do ano	Comentários
IV.2.1	Comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) do Serviço telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)		
IV.2.1.1	Tráfego em minutos para números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁴	1 Minuto		
IV.2.1.2	Tráfego em minutos para números curtos suportados na rede do próprio operador ¹⁵	1 Minuto		
IV.2.2	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / Entrada (incoming) do Serviço Telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)		
IV.2.2.1	Tráfego em minutos de clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio operador ¹⁶	1 Minuto		
IV.2.3	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) do Serviço Telefónico Móvel	(Não carece de preenchimento)		
IV.2.3.1	Tráfego em minutos para números curtos e números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁷	1 Minuto		

IV.3	Tráfego em chamadas de números não geográficos e números curtos	Unidade	Final do ano	Comentários
IV.3.1	Comunicações de voz originadas com resposta / SAÍDA (outgoing) do Serviço telefónico Fixo	(Não carece de preenchimento)		
IV.3.1.1	Tráfego em chamadas para números não geográficos suportados na rede do próprio operador ¹⁴	1 Chamada		

IV.3.1.2	Tráfego em chamadas para números curtos suportados na rede do próprio operador ¹⁵	1 Chamada		
----------	--	-----------	--	--

V. SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixoUnidade:
Euros

V.1	Receitas ⁴	Final do ano	Comentários
V.1.1	Volume de Receitas de clientes grossistas ⁶ de acesso à Internet em banda larga		

V.2	Indicadores de Atividade	Unidade	Final do ano	Comentários
V.2.1	Mudança de operador de banda larga fixa ¹⁸	(Não carece de preenchimento)		
V.2.1.1	Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95% dos casos ¹⁹	dias		
V.2.1.2	Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95% dos casos ²⁰	dias		

V.3	Bandwidth	Unidade	Final do ano	Comentários
V.3.1	Used international Internet bandwidth (traffic) ²¹	MB		
V.3.2	Lit/equipped international Internet bandwidth ²²	MB		

VI. Acesso móvel à Internet – 4G

		Unidade	Final do ano	Comentários
VI.1.	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G ²³	N.º acessos móveis		
VI.1.1.	dos quais com ligação através de PC/tablet/pen/router ²⁴	N.º acessos móveis		

		Unidade	Final do ano	Comentários
VI.2	TRÁFEGO DE DADOS - Tráfego PS relativo à rede 4G ²⁵	GB		

VII. SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)Unidade:
Euros

VII.1	Receitas ⁴	Final do ano	Comentários
VII.1.1	Receitas de STD ^{7,8,26}		

VII.2	Indicadores de Atividade	Unidade	Final do ano	Comentários
VII.2.1	STD ²⁶	(Não carece de preenchimento)		
VII.2.1.1	Número de clientes do serviço de transmissão de dados	1 cliente		
VII.2.1.2	Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados	1 GB		

VIII. SMRP/TRUNKING				
---------------------	--	--	--	--

		Unidade	Final do ano	Comentários
VIII.1	Número de clientes	1 Cliente		
VIII.2	Número de terminais ativos	1 Terminal		
VIII.3	Tráfego de saída-chamadas	1 Chamada		
VIII.4	Tráfego de saída-minutos	1 Minuto		
VIII.5	Tráfego de dados	(Não carece de preenchimento)		
VIII.5.1	Número de chamadas de dados (milhares)	1000 Chamadas		
VIII.5.2	Volume de dados	1 MB		

IX. OUTROS				
------------	--	--	--	--

IX.1	Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas	Unidade	Final do ano	Comentários
IX.1.1	Fibra Ótica	(Não carece de preenchimento)		
IX.1.1.1	Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição	km par		
IX.1.1.2	Total de fibra ótica instalada na rede de transporte	km par		
IX.1.2	Cabo Coaxial	(Não carece de preenchimento)		
IX.1.2.1	Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial)	km par		
IX.1.2.1.1	dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial	km par		
IX.1.2.2	Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte	km par		

Unidade:
Euros

IX.2	Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas ⁴	Final do ano	Comentários
IX.2.1	Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual²⁷		
IX.2.1.1	Receitas de Teledifusão		
IX.2.1.2	Receitas de aluguer de capacidade		
IX.2.1.3	Outras receitas		
IX.2.1.4	(Especifique. Insira tantas linhas quanto necessário.)		

Nota	Indicador	Descrição
------	-----------	-----------

1	Investimento em comunicações eletrónicas	Inclui o investimento em todas as redes de telecomunicações, a custos técnicos, i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem ser excluídos os valores das licenças.
2	Investimento na rede fixa de telecomunicações	Inclui todo o investimento na rede fixa, a custos técnicos i.e. inclui imobilizações corpóreas, incorpóreas e adiantamentos a fornecedores de imobilizado. Devem ser excluídos os valores das licenças.

3	Acessos de Elevada Qualidade	Devem ser considerados “Acessos de Elevada Qualidade” todos os meios de uma rede pública de comunicações eletrónicas que proporcionam capacidade de transmissão entre dois pontos terminais com um elevado nível de qualidade de serviço e que sejam distinguíveis dos acessos disponibilizados no mercado de grande consumo: - sem contenção e débito simétrico; - com contenção (até 1:20) e débito simétrico ou assimétrico; - sem contenção e débito assimétrico.
4	Receitas	Não devem ser contabilizadas receitas anteriormente reportadas no âmbito dos questionários trimestrais (dos Serviços Móveis e dos Serviços de Comunicações Eletrónicas em local fixo e VoIP nómada), exceto no indicador IV.1. O valor de receitas de um dado serviço não pode ser reportado em dois indicadores diferentes, uma vez que esta forma de contabilização daria origem a uma duplicação de receitas. Devem ser incluídas as receitas intra-grupo. As receitas devem ser reportadas em euros, líquidas de descontos e IVA e acumuladas desde o início do ano.
5	Receitas Retalhistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a clientes retalhistas. São clientes de retalho todos os clientes finais deste serviço, ou seja, aqueles que não utilizam o serviço em causa como um consumo intermédio de outro serviço de comunicações eletrónicas.
6	Receitas Grossistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a outros operadores e prestadores. São clientes grossistas todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que os utilizem como consumo intermédio dos serviços de comunicações eletrónicas que prestam. Estes serviços podem ser utilizados para desenvolver a sua rede própria e/ou como suporte para o fornecimento de outros serviços de comunicações eletrónicas vendidos a jusante aos seus clientes finais, e.g. revenda de tráfego.
7	Receitas retalhistas de Acessos de Elevada Qualidade	As receitas de Acessos de Elevada Qualidade retalhistas devem excluir as receitas de Serviço de Acesso à Internet - retalhistas - já reportadas no questionário trimestral de redes e serviços de comunicações eletrónicas e as receitas de Serviço de Transmissão de Dados (STD). Caso não seja possível desagregar as receitas dos circuitos alugados retalhistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deverá ser reportada a totalidade dessas receitas no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos.
8	Receitas grossistas de Acessos de Elevada Qualidade	Caso não seja possível desagregar as receitas dos Acessos de Elevada Qualidade grossistas das receitas do Serviço de Transmissão de Dados, deve ser reportada a totalidade dessas receitas no indicador STD. Deve ter-se em atenção que as mesmas receitas não podem ser reportadas em dois indicadores distintos.
9	Indicadores de Atividade de Acessos de Elevada Qualidade	Nas situações em que a oferta de Acessos de Elevada Qualidade é efetuada através de sistemas de telecomunicações via satélite, este aspecto deve ser devidamente identificado.
10	Clientes não residenciais com múltiplas localizações	Número de clientes não residenciais que disponham de acessos em mais do que um local fixo. Trata-se do número de clientes não residenciais que disponham de várias filiais, dependências ou edifícios em localizações distintas em que o prestador assegura a oferta do serviço telefónico em local fixo em modalidade "stand-alone" (independentemente de ser prestado por acesso direto ou indireto).
11	Volume de Receitas associado aos números não geográficos	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Não devem ser deduzidos os pagamentos efetuados a outras entidades, decorrentes nomeadamente de custos de interligação e custos com conteúdos ou pagamentos aos clientes que utilizam o número. Devem ser deduzidos eventuais descontos e o IVA.

12	Volume de Receitas de clientes do número não geográfico	Incluir as receitas geradas pelo cliente do número não geográfico (mensalidades ou outras receitas).
13	Volume de Receitas líquido associado aos números não geográficos	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Incluir as receitas líquidas geradas. Devem ser deduzidos eventuais descontos, pagamentos aos clientes que utilizam o número e o IVA. Não devem ser deduzidos os pagamentos de interligação.
14	Tráfego para números não geográficos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos ou chamadas (consoante a unidade de reporte) do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762 suportados na rede do próprio prestador. Exclui tráfego originado em postos públicos. Deverá ser contabilizado o tráfego gerado por clientes de acesso direto e por clientes de acesso indireto do próprio prestador.
15	Tráfego para números curtos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos ou chamadas (consoante a unidade de reporte) do serviço telefónico em local fixo originados por clientes do prestador e terminados em números curtos suportados na rede do próprio operador. Por “números curtos” entende-se os números cujo comprimento é inferior aos outros números do PNN (9 dígitos), variando o seu comprimento de três a seis dígitos. São exemplos de números curtos os números 112, 1414, 116000. Os códigos que permitem a seleção dos prestadores de acesso indireto (seleção e pré-seleção de chamadas) têm por vezes a designação genérica de “números curtos”, embora sejam prefixos que permitem a seleção de diferentes formatos de números, redes ou serviços, mas que não são parte do número. Ver “números curtos” definidos no Plano Nacional de Numeração, com exceção dos números 10xy.
16	Tráfego em minutos de clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio operador	Número de minutos originado noutros prestadores e terminado em números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio operador.
17	Tráfego em minutos para números curtos e números não geográficos suportados na rede do próprio operador	Número de minutos originados pelos clientes do serviço telefónico móvel do prestador e terminados em números curtos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762 suportados na rede do próprio prestador.
18	Mudança de operador de banda larga fixa	Estes indicadores destinam-se à medição do tempo necessário à mudança de operador no serviço de banda larga fixa. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos de cada um dos indicadores solicitados. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita uma instalação ou rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.
19	Tempo máximo necessário à terminação do contrato	Número de dias de calendário necessários para rescindir um contrato residencial, medido desde a iniciativa do cliente até à data de rescisão do contrato. Rescisões de contratos com períodos de fidelização aos quais estão associados descontos não devem ser considerados. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita a rescisão do contrato em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.
20	Tempo máximo necessário para ligação à rede	Número máximo de dias de calendário necessários para efetuar a ligação de um cliente residencial, medido desde a inicialização do processo (que pode ser a assinatura do contrato) até à disponibilização do serviço. O tempo inerente à rescisão do contrato anterior não deve ser contabilizado. Considerar apenas os processos que correspondam ao percentil 95 dos melhores casos. As demoras imputáveis ao cliente não devem ser contabilizadas. Devem ser excluídos os processos em que o cliente solicita uma instalação em data posterior à que resulta do tempo <i>standard</i> proposto pelo prestador.

21	<i>Used international Internet bandwidth (traffic)</i>	Neste indicador, os prestadores que disponham ou ofereçam ligações internacionais (“gateway internacional”), devem reportar todos os tipos de tráfego cursado durante o ano de referência nos seus circuitos internacionais, independentemente do tipo de suporte/tecnologia utilizado. No caso do tráfego de entrada ser superior ao tráfego de saída, deve apenas ser reportado o tráfego de entrada, e vice-versa. A unidade de reporte é Mbps. (Ou seja, o indicador em causa deve refletir a soma o total de bits cursado nos circuitos internacionais dividido pelo número de segundos do ano ou método equivalente).
22	<i>Lit/equipped international Internet bandwidth</i>	Neste indicador, os prestadores que dispõem ou oferecem serviços de “gateway internacional”, devem reportar a capacidade dos seus circuitos internacionais no final do ano de referência, independentemente do tipo suporte/tecnologia utilizado. A unidade de reporte é Mbps. Deve ser excluída a capacidade de reserva.
23	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G	Número de acessos móveis que, no final do ano, e no âmbito do contrato estabelecido com o prestador <u>efetivamente estabeleceram sessões PDP (Packet Data Protocol) para acesso à Internet (APN)</u> em banda larga através do <i>standard</i> LTE, nos últimos 30 dias, i.e. registaram tráfego neste período. Considera-se neste âmbito banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256kbps.
24	Número de acessos móveis efetivamente utilizados para acesso à Internet em banda larga através de 4G, com recurso a PC/tablet/pen/router	[dos quais] recorreram a PC/tablet/ pen/router nos últimos 30 dias (i.e. excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, <i>smartphones</i> , etc...),. Excluem-se os acessos em local fixo suportados na rede móvel. No que diz respeito aos equipamentos utilizados remete-se supletivamente para a definição do indicador I.6.3.3.1 do questionário trimestral.
25	Tráfego de dados - tráfego PS relativo à rede 4G	Tráfego (em GB) relativo ao acesso móvel à Internet originado nas redes 4G. Trata-se do volume de tráfego PS (packet switched) originado na rede LTE relativo ao volume de sessões PDP (Packet Data Protocol) de acesso à APN Internet, medido em gigabytes (GB). Deve ser considerado o tráfego gerado nos últimos 6 meses do período de reporte.
26	Serviços de Transmissão de Dados	Serviços de transmissão de dados suportados nas tecnologias <i>Frame Relay</i> , IP MPLS, Ethernet, etc.
27	Outras receitas de Comunicações Eletrónicas (CE)	Receitas de CE não incluídas nos outros questionários (designadamente não incluídas no questionário anual) e que sejam consideradas no cálculo dos rendimentos relevantes para efeitos de pagamento de taxas, como por exemplo receitas de Teledifusão, receitas de aluguer de capacidade, receitas de telex, receitas do Serviço móvel marítimo, etc. Especifique (<i>inserir tantas linhas quanto as necessárias</i>).

X. ACESSOS POR CÓDIGO POSTAL - Especificações da base de dados a remeter à ANACOM

Nome do ficheiro: ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;

Primeira linha: com cabeçalho de acordo com a segunda coluna da tabela seguinte;

Campos: de acordo com o referido na tabela seguinte;

Separador de campos: “;”

Campos	Descrição	Especificação
1	Código Postal	Código postal (7 dígitos). Este campo deverá ter sempre 7 dígitos. Nos casos pontuais em que a informação sobre determinados acessos / assinantes / alojamentos não se encontra disponível com desagregação por código postal de 7 dígitos, o mesmo indicador deverá ser desagregado por código postal de 4 dígitos e ser registado com o formato xxxx000.

Campos	Descrição	Especificação
2	Número de acessos de clientes residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	<p>Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo").</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
3	Número de acessos de clientes não residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	<p>Acessos do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa (SAI), de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.4 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano ("Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo").</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
4	Número de acessos equivalentes de clientes residenciais do Serviço do STF	<p>Acessos principais do serviço telefónico em local fixo (STF), instalados a pedidos de clientes residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente residencial o acesso do utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
5	Número de acessos equivalentes de clientes não residenciais do Serviço do STF	<p>Acessos principais do Serviço Telefónico em local Fixo (STF), instalados a pedido de clientes não residenciais, contabilizados no indicador I.2.2 do questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas, no final do ano. Devem ser considerados os acessos equivalentes.</p> <p>Deverá ser considerado acesso de cliente não residencial o acesso do utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Poderão ser utilizados outros critérios equivalentes, devendo os mesmos, nestes casos, ser explicitados.</p> <p>Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.</p>
6	Número de assinantes do Serviço de Distribuição dos Sinais de Televisão por Subscrição	<p>Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição ou de um pacote de serviços que inclua o serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição (por exemplo <i>double play</i>, <i>triple play</i>, <i>quadruple play</i> ou <i>quintuple play</i>), no final do trimestre em causa.</p> <p>Contabilizar "1 assinante" no código postal por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos.</p>

XI. SOLICITAÇÕES			
N.º de indicador	Indicador	Unidade	Definições e instruções de preenchimento
I. SOLICITAÇÕES RECEBIDAS			Consideram-se como solicitações as reclamações, pedidos de informação ou outras solicitações dirigidas pelos clientes (efetivos ou potenciais) ao prestador.
I.1	Número de Solicitações	-	Este campo não carece de preenchimento.
I.1.1	(das quais) Reclamações	1 Reclamação	<p>Entende-se por reclamação uma manifestação de insatisfação expressa, direta ou indiretamente e por qualquer meio, por um interessado ou grupo de interessados, relativa à conduta de uma empresa, aos bens fornecidos ou aos serviços prestados por esta, bem como ao seu procedimento interno de tratamento de reclamações. Uma solicitação deve ser classificada no tipo reclamação sempre que preencha esta definição, independentemente de o interessado identificar a sua comunicação como pedido de informação ou de colocar uma questão.</p> <p>Entende-se que:</p> <p>(a) Se o utilizador apresentou a mesma reclamação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos.</p> <p>(b) Se o utilizador faz uma nova reclamação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe uma atuação efetiva do prestador para a resolução da situação na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como uma nova reclamação.</p> <p>(c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado um pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação.</p> <p>O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.1.1	Por assunto		<p>Este campo não carece de preenchimento.</p> <p>O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de reclamações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que deu origem à reclamação.</p> <p>Entende-se que se a reclamação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido.</p> <p>O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.</p>
I.1.1.1.1	Atendimento ao cliente	1 Reclamação	Demora, não resolução de problemas/questões, informação errada ou deficiente, custo das chamadas, problemas/questões diversas no âmbito do atendimento através de <i>call centers</i> , condições dos canais de atendimento, entre outros. Inclui questões/problemas apresentados por utilizadores não clientes (potenciais clientes). Inclui questões/problemas relativos a todos os canais de contacto do operador.
I.1.1.1.2	Avaria do serviço	1 Reclamação	Interrupções/ falhas no serviço de qualquer duração, incluindo a avaria de equipamentos fornecidos pelo prestador de serviços (alugados ao cliente), custos com a reparação, assistência técnica para a reparação da avaria.
I.1.1.1.3	Ligação inicial ou alteração do serviço	1 Reclamação	Demora, custos, prejuízos na ligação inicial ou instalação do serviço, incluindo no contexto das alterações de morada, assistência técnica para a resolução de problemas com a ligação inicial ou a instalação do serviço.
I.1.1.1.4	Velocidade no acesso à Internet	1 Reclamação	Diferenças entre a velocidade contratada e a velocidade efetiva.
I.1.1.1.5	Forma como o serviço é ou foi vendido	1 Reclamação	Falta ou desconformidade na informação pré-contratual e contratual, ativações não solicitadas de contratos, burlas na ativação de serviços, publicidade, entre outros.
I.1.1.1.6	Suspensão do serviço	1 Reclamação	Suspensão por falta de pagamento de faturas, por consumos excessivos ou por outros motivos, pré-aviso, restabelecimento do serviço, custos associados ao processo, acordos de pagamento, entre outros.
I.1.1.1.7	Cancelamento do serviço	1 Reclamação	Meios, requisitos, formalidades e informação associada ao processo de cancelamento, confirmação da denúncia, condições de cancelamento, entre outros.
I.1.1.1.8	Faturação do serviço	1 Reclamação	Dúvidas sobre os valores faturados, emissão, suporte (físico ou eletrónico) e detalhe das faturas, ciclos de faturação, acesso à fatura detalhada, meios e formas de pagamento, entre outros.

I.1.1.1.9	Questões contratuais diversas	1 Reclamação	Questões/problemas de natureza exclusivamente contratual não tipificados.
I.1.1.1.10	Portabilidade de número (fixo ou móvel)	1 Reclamação	Demora, interrupção do serviço, recusa, aviso de número portado, janela de portabilidade, dupla faturação associada à portabilidade, atribuição de compensações, entre outros.
I.1.1.1.11	Desbloqueamento de equipamentos	1 Reclamação	Prazo, valor e outras condições associadas à operação de desbloqueamento de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.12	Questões diversas sobre equipamentos	1 Reclamação	Avaria do equipamento de suporte à utilização de um serviço de comunicações eletrónicas, reparação do equipamento com ou sem exercício do direito de garantia, venda e troca de equipamentos, entre outros.
I.1.1.1.13	Outros assuntos	1 Reclamação	Questões/problemas sobre assuntos não tipificados (e.g. <i>roaming</i> , seleção e pré-seleção, infraestruturas, livro de reclamações, etc.), entre outros.
I.1.1.1.14	Assunto não identificado	1 Reclamação	Reclamações em que não é possível identificar o assunto objeto da questão/problema apresentado.
I.1.1.2	Por Canal de Contacto		Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.1.2.1	Lojas físicas	1 Reclamação	
I.1.1.2.2	Site /Lojas <i>On-line</i>	1 Reclamação	
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (<i>Call Centers</i>)	1 Reclamação	
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Reclamação	
I.1.1.2.5	Outros	1 Reclamação	
I.1.2	(das quais) Outras solicitações	1 Solicitação	Outras solicitações que não reclamações (p.ex. pedidos de informação ou outras). Entende-se que: (a) Se o utilizador apresentou o mesmo pedido de informação várias vezes e/ou fez insistências, estes contactos não devem ser considerados novas solicitações, salvo se o utilizador nessas insistências apresentar questões ou insatisfação em relação a outros serviços e/ou assuntos. (b) Se o utilizador faz um novo pedido de informação após um contacto que entende não ter ficado total ou parcialmente esclarecido (ou seja, pressupõe um esclarecimento efetivo do prestador na sequência da qual o utilizador não ficou satisfeito), o prestador deve contabilizar como um novo pedido de informação. (c) Se o utilizador colocou mais do que uma questão ou manifestou insatisfação em relação a mais do que um aspeto deve ser contabilizado uma solicitação do tipo pedido de informação, reclamação ou outra, conforme o caso, por cada questão ou problema identificado pelo interessado ainda que no âmbito de uma só comunicação. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios utilizados, caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1	Por assunto		Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve preencher nas linhas seguintes o número de outras solicitações recebidas no ano indicado, tendo em conta o motivo ou assunto que lhe deu origem. Entende-se que se a solicitação versar sobre mais do que um assunto, deve ser contabilizada uma reclamação por cada assunto referido. O prestador deve explicitar na coluna "nota" os critérios, tipos e definições utilizados caso sejam diferentes dos aqui apresentados.
I.1.2.1.1	Adesão/Subscrição de serviços ou alteração de condições de oferta	1 Solicitação	
I.1.2.1.2	Outros assuntos	1 Solicitação	
I.1.2.2	Por Canal de Contacto		Este campo não carece de preenchimento. Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.

I.1.2.2.1	Lojas físicas	1 Solicitação	
I.1.2.2.2	Site /Lojas On-line	1 Solicitação	
I.1.2.2.3	Linhas de atendimento (<i>Call centers</i>)	1 Solicitação	
I.1.2.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Solicitação	
I.1.2.2.5	Outros	1 Solicitação	
II CANAIS DE CONTACTO			Este campo não carece de preenchimento. Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
II.1	Canais de Contacto físicos — média mensal ao longo do ano	-	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve indicar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal fisico indicado, a média mensal dos canais de contacto durante o ano em causa. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deve o mesmo ser indicado em nota.
II.1.1	Número de Lojas físicas	1 Loja	
II.1.2	Número de <i>Call Centers</i>	1 <i>Call Center</i>	
II.1.3	Número de Pontos móveis de atendimento	1 Ponto móvel	
II.1.4	Número de Outros (Indicar quais. Acrescentar as linhas necessárias.)	1 Outro	
II.2	Número de Postos de Atendimento Ativos — média mensal ao longo do ano	-	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal fisico indicado, a média mensal do número de postos ativos associados a cada canal de contacto durante o ano indicado. Para o efeito do cálculo da média pode ser utilizado o valor do final de cada mês. Caso seja utilizado outro método, deverá o mesmo ser indicado em nota.
II.2.1	Lojas	1 posto de atendimento	
II.2.2	Linhas de Atendimento (<i>Call Centers</i>)	1 posto de atendimento	
II.2.3	Pontos móveis de atendimento	1 posto de atendimento	
II.2.4	Outros	1 posto de atendimento	
II.3	Número de horas de funcionamento — média mensal ao longo do ano	-	Este campo não carece de preenchimento. O prestador deve apresentar nas linhas seguintes, e para cada tipo de canal fisico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (por ex. se em "em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano civil" o valor a indicar deverá ser 300 em 3.3.1.).
II.3.1	Lojas	1 Hora	
II.3.2	<i>Call Centers</i>	1 Hora	
II.3.3	Pontos móveis de atendimento	1 Hora	
II.3.4	Outros	1 Hora	

1 de junho de 2017. — O Vice-Presidente do Conselho de Administração, *José Manuel de Almeida Esteves Perdigoto*.