



PARTE D

TRIBUNAL DE CONTAS

Despacho n.º 13128/2016

Nos termos do artigo 17.º da Lei n.º 98/97, de 26 de agosto, compete ao Vice-Presidente substituir o Presidente nas suas ausências e impedimentos, bem como exercer os poderes que nele forem delegados.

Nesta medida, após prévia articulação, delego no Senhor Vice-Presidente Conselheiro Ernesto Luis Rosa Laurentino da Cunha o poder

de presidir à distribuição de processos e recursos das 1.ª e 3.ª Secções, bem como de aprovar os turnos dos Juizes nas férias judiciais.

Para efeitos de acompanhamento por parte do Senhor Conselheiro Vice-Presidente da atividade das várias Secções do Tribunal, determino que a agenda, os documentos e as atas de cada reunião das Secções sejam também distribuídos ao Senhor Conselheiro Vice-Presidente.

19 de outubro de 2016. — O Conselheiro Presidente, *Vitor Caldeira*.
209954929



PARTE E

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Aviso n.º 13517/2016

**Projeto de regulamento sobre prestação de informação
de natureza estatística**

Nota justificativa

A ANACOM solicita regularmente às empresas que oferecem serviços e redes de comunicações eletrônicas um conjunto de informações que lhe permite (i) monitorizar os diversos mercados e serviços e o cumprimento das obrigações dos prestadores, (ii) definir mercados relevantes e avaliar o poder de mercado significativo (PMS) e (iii) dar cumprimento às suas restantes atribuições.

A última revisão global das obrigações de envio regular de informação pelos prestadores ocorreu em 2010, sendo agora necessário adaptar a informação recolhida às evoluções tecnológicas e de mercado entretanto ocorridas e melhorar a eficiência e a qualidade do processo de recolha de informação de acordo com a experiência entretanto adquirida.

Neste contexto, por deliberação de 7 de julho de 2016, a ANACOM decidiu dar início ao procedimento de elaboração de um regulamento, publicitando-o nos termos do n.º 1 do artigo 98.º do Código do Procedimento Administrativo.

Findo o prazo fixado para os interessados apresentarem os contributos e sugestões que entendessem dever ser consideradas no âmbito do presente procedimento regulamentar, foram recebidos contributos da PT Portugal, S.G.P.S./MEO — Serviços de Comunicações e Multimédia S. A., NOS Comunicações, S. A. e Vodafone Portugal — Comunicações Pessoais, S. A. Em geral, estas entidades propuseram reduzir o volume de informação solicitada pela ANACOM e clarificar e harmonizar os conceitos utilizados. Foram igualmente apresentadas sugestões sobre a calendarização e coordenação dos pedidos de informação e sobre o método de recolha de informação (migração para extranet).

Analizados e ponderados os contributos recebidos, a ANACOM aprovou o projeto de regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística (Projeto de Regulamento).

Os pedidos de informação que constam do anexo 1 ao Projeto de Regulamento fundamentam-se na necessidade de recolher informação para efeitos, nomeadamente, da monitorização da atividade dos prestadores, do nível de desenvolvimento e utilização dos serviços, da concorrência nestes mercados, da avaliação da implementação de medidas regulamentares e da resposta a pedidos de informação de entidades nacionais e internacionais. Os indicadores solicitados resultam da experiência adquirida e/ou das melhores práticas seguidas nesta área. Do processo administrativo relativo a este Projeto de Regulamento consta documento que de forma exaustiva e detalhada identifica os fins a que se destina cada indicador.

Para além destes pedidos, continuarão a existir pedidos de informação estatística de natureza avulsa e pedidos de informação de outra natureza.

Os pedidos de informação que integram o anexo 1 ao Projeto de Regulamento permitem responder às necessidades de informação da

ANACOM, incluindo aqueles que resultam das suas obrigações para com instituições internacionais e foram adaptados às novas realidades tecnológicas e de mercado. De referir que as definições e os conceitos utilizados foram revistos de forma a aumentar o grau de fiabilidade e comparabilidade da informação recolhida. Promoveu-se também um aumento da eficiência de todo o processo de recolha de informação através da unificação de pedidos de informação regulares e da criação de um calendário da recolha destes indicadores. Por outro lado, estes questionários reduzem o volume de informação solicitada, tendo em conta as evoluções ocorridas e as fontes de informação alternativa disponíveis.

Apesar da redução do volume de informação solicitado e da simplificação introduzida, a implementação deste novo conjunto de indicadores poderá, no caso de alguns indicadores e numa fase inicial, exigir às empresas adaptações a nível dos seus sistemas de informação.

Considera-se, no entanto, as vantagens resultantes dos novos questionários mais que ultrapassam os recursos adicionais exigidos na fase de implementação dos novos indicadores, não só devido à necessária adaptação dos pedidos de informação às necessidades da ANACOM e às novas realidades tecnológicas e de mercado, como também devido ao aumento da fiabilidade, comparabilidade e qualidade da informação recolhida, ao aumento da eficiência que resulta da unificação de questionários e da acrescida coordenação dos vários pedidos de informação e à redução do número de indicadores.

Assim, ao abrigo da alínea *a)* do n.º 2 do artigo 9.º, da alínea *b)* do n.º 1 do artigo 26.º e em cumprimento do disposto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, no artigo 99.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo, no artigo 108.º, nas alíneas *b)* a *f)* do n.º 1 do artigo 109.º e no n.º 1 do artigo 125.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na sua redação atual (LCE — Lei das Comunicações Eletrónicas), a ANACOM aprovou, por deliberação de 13 de outubro de 2016, o projeto de regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística que agora se apresenta e se submete ao adequado procedimento de consulta regulamentar, a decorrer pelo período de 30 dias úteis, previsto no artigo 10.º dos Estatutos da ANACOM e nos artigos 98.º e seguintes do Código de Procedimento Administrativo.

Solicita-se aos interessados que enviem os respetivos contributos, por escrito e em língua portuguesa, preferencialmente por correio eletrónico para o endereço dee.stats@anacom.pt.

Encerrada a consulta, a ANACOM elaborará um relatório contendo o resumo das respostas recebidas, bem como uma apreciação global que reflita o entendimento desta Autoridade sobre as mesmas e fundamentada as opções tomadas, o qual será disponibilizado no seu sítio na Internet, bem como as respostas recebidas.

Projeto de Regulamento sobre prestação de informação de natureza estatística

Artigo 1.º

Objeto e âmbito

O presente regulamento 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, nos termos e para os efeitos previstos no artigo 108.º e nas alíneas *b)* a *f)* do n.º 1 do artigo 109.º todos da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas).

Artigo 2.º

Definições e abreviaturas

Para efeitos do disposto no presente regulamento aplicam-se as definições e abreviaturas constantes dos respetivos anexos, do qual fazem parte integrante, e supletivamente as definições constantes da Lei das Comunicações Eletrónicas.

Artigo 3.º

Prazos e periodicidade de envio da informação

1 — As entidades mencionadas no anexo 1 do presente regulamento devem remeter à ANACOM os questionários indicados no mesmo anexo, preenchidos com a informação correspondente à sua atividade nas datas de referência aí definidas, até às datas limite constantes desse anexo.

2 — Nos casos em que ainda não disponham da informação requerida, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem remeter à ANACOM estimativas dos valores em causa, indicando as hipóteses utilizadas para o respetivo cálculo, e remeter a correspondente informação definitiva até ao termo do trimestre seguinte ao encerramento das contas da empresa referentes ao ano a que dizem respeito as estatísticas.

3 — Nos casos referidos no número anterior, e decorrido o período nele estabelecido, as informações do ano em causa, incluindo as estimativas de valores, serão consideradas pela ANACOM informações definitivas.

Artigo 4.º

Forma e grau de pormenor da informação

As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem apresentar a informação à ANACOM de acordo com os indicadores, definições e forma de reporte estabelecidos nos questionários constantes dos anexos 2 a 6 do presente regulamento, em concreto:

- a) Anexo 2: Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas;
- b) Anexo 3: Questionário trimestral sobre as redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo;
- c) Anexo 4: Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762;
- d) Anexo 5: Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF);
- e) Anexo 6: Questionário anual.

Artigo 5.º

Procedimentos de envio da informação

1 — Os questionários constantes dos anexos 2 a 6 ao presente regulamento devem ser remetidos à ANACOM pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, devidamente preenchidos, através de plataforma extranet desenvolvida para o efeito.

2 — A ANACOM fornece às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas as credenciais de acesso à referida extranet, assim como o manual de procedimentos associado.

3 — Nos casos em que a ANACOM ainda não tenha disponibilizado uma extranet para reporte da informação ou até à sua adequação à forma e ao grau de pormenor resultantes do presente Regulamento, a ANACOM fornece às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas uma versão eletrónica dos questionários constantes dos anexos 2 a 6 do presente regulamento.

ANEXO I

Entidades sujeitas às obrigações de envio de informação, questionários, datas de referência da informação e datas limite para envio da informação

Entidades com obrigações de prestação de informação	Questionário	Data de referência da informação	Data limite para envio da informação
Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas. Operadores de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade.	Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas.	Final de cada trimestre civil.	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil.
	Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo.	Final de cada trimestre civil.	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil.

4 — Nos casos previstos no número anterior, as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem remeter à ANACOM as versões eletrónicas dos questionários, devidamente preenchidas, utilizando para o efeito o endereço dee.stats@anacom.pt.

Artigo 6.º

Publicação

A informação estatística recolhida no âmbito do presente regulamento pode ser publicada pela ANACOM, nos termos da alínea *e)* do n.º 2 do Artigo 9.º dos seus Estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

Artigo 7.º

Regime sancionatório

As infrações ao disposto no presente regulamento são puníveis nos termos da alínea *pp)* do n.º 2 do artigo 113.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 15/2016, de 17 de Junho.

Artigo 8.º

Disposições transitórias

1 — As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas dispõem de um período de 90 dias seguidos, após a entrada em vigor do presente regulamento, para a implementação dos indicadores estabelecidos nos questionários constantes dos anexos 2 a 6 ao presente regulamento.

2 — As empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas devem proceder ao envio regular da informação referida no número anterior a partir do trimestre (civil) seguinte àquele em que terminar o período de implementação.

3 — Nos casos em que as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas iniciem a sua atividade em data posterior à entrada em vigor do presente regulamento, o prazo previsto no n.º 1 conta-se a partir da respetiva data de início de atividade.

Artigo 9.º

Norma revogatória

O presente regulamento substitui os anteriores pedidos de informação aprovados pelas seguintes deliberações do Conselho de Administração da ANACOM, publicadas no sítio desta Autoridade em www.anacom.pt:

- a) Deliberação de 3 de março de 2011 sobre os novos indicadores estatísticos dos serviços de comunicações eletrónicas em local fixo e VoIP nómada;
- b) Deliberação de 30 de julho de 2010 sobre os indicadores estatísticos de redes fixas e dos serviços de alta velocidade;
- c) Deliberação de 8 de julho de 2009 sobre as estatísticas dos serviços móveis;
- d) Deliberação de 9 de novembro de 2006 sobre o conjunto de elementos estatísticos a remeter à ANACOM pelos prestadores o Serviço Telefónico Fixo (STF) para efeitos de definição dos mercados relevantes e da avaliação de PMS;
- e) Deliberação de 28 de setembro de 2006 sobre o conjunto de elementos estatísticos a remeter à ANACOM pelos prestadores de Serviço Móvel com Recursos Partilhados (SMRP).

Artigo 10.º

Entrada em vigor

O presente regulamento entra em vigor no dia seguinte ao da sua publicação.

Entidades com obrigações de prestação de informação	Questionário	Data de referência da informação	Data limite para envio da informação
Titulares de direitos de utilização de números	Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762.	Final de cada mês.	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada trimestre civil.
Prestadores do serviço de acesso à Internet	Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF).	Final de cada semestre civil.	Dia 30 do mês seguinte ao final de cada semestre civil.
Empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas.	Questionário Anual	Final de cada ano civil. . . .	28 de fevereiro do ano seguinte

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 físicas de clientes finais que dispõem de um acesso direto bidirecional à rede do prestador, independentemente dos serviços prestados. 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. Exclui os acessos do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição suportados em satélite (<i>DTH/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), exceto nos casos em que este está associado à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA). No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso (como acesso direto). Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
I.1.1	(dos quais) Associados a ofertas M2M/IoT	(não carece de preenchimento) 1 Acesso	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Número de acessos em local fixo associados a ofertas Machine-to-Machine (M2M)/Internet of Things (IoT). Inclui, entre outros, terminais de pagamento automático, equipamentos de telealarme, telesegurança, telemedicina, telemetria, telemática, etc.
I.1.1.1	(dos quais) Acessos com números geográficos.	1 Acesso	Número de acessos com números geográficos em local fixo associados a ofertas M2M/IoT.
I.1.1.2	(dos quais) Acessos com números não geográficos.	1 Acesso	Número de acessos com números não geográficos em local fixo associados a ofertas M2M/IoT.
I.1.2	Instalados a pedido de clientes.	1 Acesso	Número de acessos em local fixo instalados a pedido de clientes.
I.1.3	Associados a ofertas em pacote	1 Acesso	Número de acessos em local físico associados a ofertas em pacote.
I.1.4	Rede de cobre.	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados na rede de cobre.
I.1.5	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em <i>Fiber to the Home/Building</i> (FTTH/B).
I.1.6	HFC	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em redes <i>Hybrid Fiber Coaxial</i> (HFC).
I.1.7	Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/...) em local fixo.	1 Acesso	Número de acessos em local fixo suportados em redes móveis.
I.1.8	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 (SFT).	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. Devem também ser aqui contabilizados os acessos afetos à revenda de serviços telefónicos em local fixo, revenda de tráfego telefónicos de voz, serviço de redes privadas 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). Inclui acessos equivalentes analógicos, RDIS básicos, RDIS primários, fracionados, VoIP/VoB, suportados em redes móveis em local fixo ou outros. Exclui o designado acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada-a-chamada), exceto nos casos em que este está associado à Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA). No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este acesso (como acesso direto). Deve incluir o parque próprio do prestador. 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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
1.2.1	(dos quais) Instalados a pedido de clientes.	(não carece de preenchimento) 1 Acesso	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes. A unidade de reporte é o acesso.
1.2.2	Instalados a pedido de clientes.	1 Acesso equivalente	Número de acessos principais ao serviço telefónico em local fixo instalados a pedido de clientes. A unidade de reporte é o acesso equivalente.
1.2.2.1	(dos quais) Instalados a pedido de clientes residenciais.	(não carece de preenchimento) 1 Acesso equivalente	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Deve ser considerado «cliente residencial» todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.
1.2.3	Analgógicos	1 Acesso equivalente	Correspondem a acessos que disponibilizam um único canal de 64 kbit/s, em princípio para transporte de voz e dados até 56 kbit/s.
1.2.4	RDIS básico	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) básico. Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS básicos, o número total de acessos equivalentes é de dois por cada acesso RDIS básico.
1.2.5	RDIS primário	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. Total de acessos equivalentes diretos de Rede Digital com Integração de Serviços (RDIS) primário. Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser, portanto, contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS primários, o número total de acessos equivalentes é de 30 por cada acesso RDIS primário.
1.2.6	Fracionados	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. Total de acessos equivalentes diretos fracionados. Este indicador corresponde à soma do número de linhas afetas ao SFT suportadas em cada acesso instalado, devendo ser contabilizadas as linhas nas quais seja cursado tráfego de SFT, mesmo que residualmente. No caso de acessos RDIS fracionados, o número total de acessos equivalentes é variável por cada acesso RDIS fracionado.
1.2.7	VoIP/VOB	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. 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). Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.
1.2.8	Redes móveis (GSM/UMTS/LTE/...) em local fixo.	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. Número de acessos principais ao STF suportados em redes móveis. Devem ser contabilizados o número de canais de voz ou de sessões (por ex. SIP) simultâneas contratadas/possíveis.
1.2.9	ORLA — Acessos faturados ao cliente final ao abrigo da Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA).	1 Acesso equivalente	Inclui o parque próprio do prestador, mas exclui os postos públicos. 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 (como acesso direto).
1.2.10	Postos Públicos	1 Acesso equivalente	Por posto público entende-se um equipamento terminal para acesso ao SFT, instalado em locais públicos, incluindo os de acesso condicionado, à disposição do público em geral, em regime de oferta comercial.
1.3	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.
1.4	Acessos associados ao serviço de acesso à Internet em local fixo.	1 Acesso	Inclui o parque próprio do prestador. Devem ser considerados os acessos físicos associados ao serviço de acesso à Internet ligados à rede do prestador. Por exemplo, se um cliente tem mais do que um acesso físico, o valor a reportar deverá corresponder ao número de acessos físicos 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 256 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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
1.4.1	(dos quais) Instalados a pedido de clientes residenciais.	(não carece de preenchimento) 1 Acesso	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Deve ser considerado «cliente residencial» todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.
1.4.2	ADSL	1 Acesso	Número de acessos à Internet suportados em <i>Asymmetric Digital Subscriber Line</i> (ADSL).
1.4.3	Modem cabo	1 Acesso	Número de acessos à Internet suportados em redes de TV por cabo.
1.4.4	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos suportados em Fibra ótica (FTTH/B).

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
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 físicos 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 assinante» por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos. Inclui acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em rede telefónica pública (xDSL/IP), em redes de TV por cabo, em Fibra ótica (FTTH/B), em satélite (DTH/ <i>Direct to Home</i>) 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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
I.5.1	(dos quais) Instalados a pedido de clientes residenciais.	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Deve ser considerado “cliente residencial” todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.
I.5.2	xDSL	1 Acesso	Número de acessos aos sinais de TV por subscrição sobre a rede telefónica pública (xDSL/IP).
I.5.3	Modem cabo	1 Acesso	Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em redes de TV por cabo.
I.5.4	FTTH/B	1 Acesso	Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em Fibra ótica (FTTH/B).
I.5.5	DTH	1 Acesso	Número de acessos aos sinais de TV por subscrição suportados em satélite (DTH/ <i>Direct to Home</i>).
I.6	Estações móveis/equipamento de utilizador ativos.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	Estação móvel/equipamento de utilizador: conjunto do equipamento terminal e <i>software</i> necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis. 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 todas as estações móveis/equipamentos de utilizador 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, as estações móveis/equipamentos de utilizador associadas a este contrato não devem ser contabilizados. Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
I.6.1	(dos quais) <i>Machine-to-Machine</i> (M2M)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. [dos quais] Dispositivos utilizados para prestar serviços M2M.
I.6.2	Oferecidos em pacotes com serviços prestados em local fixo.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	Inclui, entre outros, terminais de pagamento automático com recurso à rede móvel, equipamentos de telealarme, telesssegurança, telemedicina, telemetria e telemática, etc. Devem ser contabilizados as estações móveis/equipamento de utilizador ativos que sejam abrangidas por um “Pacote de Serviços” em local fixo (ver definição de pacote de serviços abaixo). Se o pacote incluir mais do que uma estação móvel/equipamento, deverão ser contabilizados todas as estações móveis/equipamentos.
I.6.3	Estações móveis/equipamentos de utilizador ativos (excluindo M2M) com utilização efetiva.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	N.º de estações móveis/equipamentos de utilizador 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 as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas 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 sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
I.6.3.1	Número de estações móveis/equipamento de utilizador ativos (excluindo M2M) afetos a planos pós-pagos e híbridos.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	[dos quais] Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associados a planos pós-pagos ou combinados/híbridos (pós-pago e pré-pago). Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M.
I.6.3.2	Número de estações móveis/equipamento de utilizador ativos (excluindo M2M) afetos a planos pré-pagos.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	[dos quais] Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associados a planos pré-pagos. Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M.
I.6.3.3	Estações móveis/equipamentos de utilizador ativos (excluindo M2M) com utilização efetiva do serviço de acesso à Internet em banda larga.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	Número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativos, que se encontram habilitados a utilizar serviços de banda larga, e através dos quais foi estabelecida uma sessão IP para acesso à Internet em banda larga, 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 «banda larga» as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256 kbps.
I.6.3.3.1	(das quais) com ligação através de placa/modem.	1 Estação móvel/equipamento utilizador.	Excluem-se as estações móveis/equipamentos de utilizador ativos associadas a M2M. [dos quais] recorreram a placa/modem (i.e., excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgarmente telemóveis, <i>smartphones</i> , etc.), no último mês do trimestre. Excluem-se assinantes associado aos serviços prestados em local fixo.
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 comunicações eletrónicas. 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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
II.1.1	(dos quais) clientes com período de fidelização igual ou inferior a um ano.	1 Cliente	Número de clientes cujos remanescentes dos períodos de fidelização de pelo menos um oferta subscreta seja inferior a um ano.
II.1.2	(dos quais) clientes residenciais.	1 Cliente	Deve ser considerado «cliente residencial» todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.
II.2	Adesões de novos clientes	1 Cliente	Número de clientes que anteriormente não dispunham de qualquer relação contratual em vigor com o prestador e que aderiram a pelo menos uma oferta do prestador no trimestre em causa.
II.3	Desistências de clientes	1 Cliente	Número de clientes cujas relações contratuais com o prestador foram extintas na sua totalidade no trimestre em causa.
II.4	Subscritores de serviços em pacotes	1 Subscritor	<p>Por «Pacotes de Serviços» entende-se:</p> <p>a) Oferta comercial que inclua dois ou mais serviços (serviço telefónico em local fixo, serviço de acesso à Internet, serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição, serviços móveis);</p> <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"> • 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 tal 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>Em geral, 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 sub-indicadores 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> <p>Tendo em conta a evolução futura das ofertas, este indicador não é necessariamente um totalizador.</p>
II.4.1	2P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>double-play</i> (2P).
II.4.2	3P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>triple-play</i> (3P).
II.4.3	4P/5P	1 Subscritor	Número de subscritores de ofertas em pacote <i>quadruple-play</i> (4P) e <i>quintuple-play</i> (5P).
II.5	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 e os clientes associados à Oferta de Realguar da Linha de Assinante (ORLA).</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>No caso da ORLA, deverá ser a entidade beneficiária a contabilizar este cliente.</p>
II.6	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.7	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>
II.8	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.9	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.10	Clientes não residenciais com múltiplas localizações.	1 Cliente	Número de clientes não residenciais que disponham de mais de um estabelecimento ou localização ligada à rede do prestador.
II.10.1	Dos quais incluem acessos indiretos do próprio operador.	1 Cliente	[dos quais] clientes não residenciais que acedam aos serviços do prestador através de pré-seleção ou seleção chamada-a-chamada.
II.11	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.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
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 se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.1	Número de minutos de comunicações de voz originadas com resposta/ SAÍDA (<i>outgoing</i>).	1 Minuto	Tráfego do serviço telefónico em local fixo com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de minutos. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito. 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, será o prestador que tem a relação com o utilizador final que deve reportar o tráfego em questão. Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares.
III.1.1.1	(dos quais) Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais.	(não carece de preenchimento) 1 Minuto	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.1.2	Para a rede fixa do próprio prestador (<i>on-net</i>).	1 Minuto	Tráfego de voz nacional, originado em postos públicos do prestador, medido em número de minutos. 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. 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.
III.1.1.5.1	(dos quais) para números suportados na rede do próprio operador.	1 Minuto	[dos quais] Número de minutos terminado em números não geográficos suportados na rede do próprio operador.
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.1.1.6.1	(dos quais) para números suportados na rede do próprio operador.	1 Minuto	[dos quais] Número de minutos terminado em números curtos suportados na rede do próprio operador.
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/SAÍDA (<i>outgoing</i>).	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. Não deve ser contabilizado o tráfego de trânsito. 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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
III.1.2.1	(dos quais) Tráfego originado em postos públicos e terminado em redes nacionais.	(não carece de preenchimento) 1 Chamada	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
III.1.2.2	Para a rede fixa do próprio prestador (<i>on-net</i>).	1 Chamada	Tráfego de voz nacional, originado em postos públicos do prestador, medido em número de chamadas. 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. 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 originadas 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) para números suportados na rede do próprio operador.	1 Chamada	[das quais] Número de chamadas terminadas em números não geográficos suportados na rede do próprio operador.
III.1.2.5.2	(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.1.2.6.1	(das quais) para números suportados na rede do próprio operador.	1 Chamada	[das quais] Número de chamadas terminadas em números curtos suportados na rede do próprio operador.
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 (<i>incoming</i>).	1 Minuto	Número de minutos terminados na rede telefónica fixa do prestador.
III.1.3.1	(dos quais) de clientes de outros operadores para números não geográficos do próprio.	1 Minuto	[dos quais] Número de minutos originado noutros prestadores e terminado em números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio operador.
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</i> e <i>download</i>), medidos em Gigabyte (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. 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 sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
III.4.1.1	(dos quais) Para a rede móvel do próprio prestador (<i>on-net</i>).	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.
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. 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. 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.4.1.4.1	(dos quais) Para números suportados na rede do próprio operador.	1 Minuto	[dos quais] Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados números curtos e não geográficos suportados na rede do próprio prestador.
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.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.2	Número de chamadas de comunicações de voz originadas com resposta/SAÍDA (<i>outgoing</i>).	1 Chamada	Tráfego do serviço telefónico móvel com origem em clientes do prestador durante o trimestre, medido em número de chamadas. 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 sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
III.4.2.1	(dos quais) Para a rede fixa do próprio prestador (<i>on-net</i>).	(não carece de preenchimento) 1 Chamada	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. 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. 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 outros prestadores do STF nacionais.	1 Chamada	Número de minutos do serviço telefónico móvel originados por clientes do prestador e terminados em clientes do serviço telefónico fixo. 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.4.2.4	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.
III.4.3.	N.º de minutos de voz de ENTRADA (<i>incoming</i>) — terminados pelo prestador.	1 Minuto	Tráfego terminado nos clientes do serviço telefónico móvel do prestador, medido em número de minutos. Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional. As comunicações recebidas pelos clientes de prestadores MVNO suportadas na rede do prestador deverão ser reportadas pelo MVNO. As especificações acima aplicam-se aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
III.4.3.1	(dos quais) De outros prestadores STM nacionais (<i>off-net</i>).	(não carece de preenchimento) 1 Minuto	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos clientes de outros prestadores do serviço telefónico móvel.
III.4.3.1.1	(dos quais) de MEO	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador MEO
III.4.3.1.2	(dos quais) de Vodafone	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador Vodafone
III.4.3.1.3	(dos quais) de NOS	1 Minuto	[dos quais] com origem no prestador NOS
III.4.3.2	De prestadores do STF nacionais . . .	1 Minuto	Número de minutos terminados nos clientes de serviço telefónico móvel do prestador com origem nos clientes do serviço fixo de telefone.
III.4.3.3	Número de minutos de voz terminados em números curtos e números não geográficos.	1 Minuto	Tempo efetivo de comunicações de voz terminadas no prestador e com origem em prestadores de redes internacionais, sejam de serviço fixos, móveis ou outros serviços.
III.4.3.4	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.4.3.4.1	(do qual) de prestadores de redes internacionais que operam no EEE.	1 Minuto	[do qual] com origem no Espaço Económico Europeu (EEE).
III.4.3.4.2	(do qual) de prestadores de redes internacionais que operam fora do EEE.	1 Minuto	[do qual] com origem fora do Espaço Económico Europeu.
III.4.4.	Tráfego do serviço telefónico móvel em <i>roaming</i> 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 megabytes (MB).
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 megabytes (MB).
III.4.5	Tráfego de mensagens (SMS)	(não carece de preenchimento)	Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
III.4.5.1	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> »).
III.4.5.1.1	(das quais) Serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.	1 SMS	Excluem-se comunicações realizadas em <i>roaming</i> internacional. 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.)
III.4.5.2	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.
II.5.1	(do qual) Tráfego de acesso à Internet.	GB	[do qual] Tráfego relativo ao acesso à Internet em GB.
III.5.1.2	(do qual) Tráfego de acesso à Internet com ligação através de placas/modem.	GB	[do qual] Tráfego com ligação específica através de placas/modem em GB. Exclui-se tráfego associado aos serviços prestados em local fixo.
IV.	RECEITAS	(não carece de preenchimento)	Receitas totais em euros, líquidas de descontos e acumuladas ao longo dos trimestres (desde o início do ano). Devem ser contabilizados como receitas os rendimentos, para efeitos de pagamento de taxas à ANACOM. Refira-se, no entanto, que esta informação é recolhida para efeitos estatísticos e não para efeitos do pagamento de taxas. Este indicador não carece de preenchimento, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
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 sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente.
IV.1.ro	(das quais) Receitas de <i>roaming out</i>	1 Euro (líquido de descontos)	Os sub-indicadores seguintes não são necessariamente complementares. Receitas de <i>roaming out</i> . 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 (exclui Receitas do STF oferecido no âmbito de um pacote de serviços).	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço telefónico fixo não oferecido no âmbito de um pacote de serviços.
IV.1.2	Receitas dos serviços VoIP nómada (em euros, líquidas de descontos).	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas dos serviços VoIP nómada não oferecidos no âmbito de um pacote de serviços.
IV.1.3	Receitas do serviço de acesso à Internet (exclui Receitas do SAI oferecido no âmbito de um pacote de serviços).	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço de acesso à Internet (SAI) não oferecido no âmbito de um pacote de serviços.
IV.1.4	Receitas dos serviços de distribuição de sinais de TV por subscrição (exclui Receitas do serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição oferecido no âmbito de um pacote de serviços).	1 Euro (líquido de descontos)	Receitas do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição não oferecido no âmbito de um pacote de serviços.
IV.1.5	Receitas de serviços móveis (não incluídas em pacotes com serviços prestados em local fixo).	1 Euro (líquido de descontos)	Total de receitas da prestação do serviço telefónico móvel não oferecido 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> . Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Em particular, as receitas de ofertas em pacote exclusivamente de serviços móveis (i.e., voz, mensagens, acesso à Internet, transmissão de dados, etc.) não são desagregadas, nem se encontram contempladas nos indicadores seguintes, embora estejam refletidas neste indicador.
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</i> TV e serviços corporativos).
IV.1.5.4.1	(das quais) Receitas de acesso à Internet em banda larga.	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 oferecidos em pacote.	1 Euro (líquido de descontos)	Ver acima, no indicador II.4, a definição de pacote. Devem ser consideradas todas as receitas associadas aos pacotes, incluindo consumos ou prestações adicionais não incluídas na assinatura.

N.º de indicador	Designação do indicador	Unidade	Definição
IV.1.6.1	(das quais) 2P	1 Euro (líquido de descontos)	<p>Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento.</p> <p>Receitas de pacotes de serviços <i>double play</i>.</p> <p>Receitas de pacotes de serviços <i>triple play</i>.</p> <p>Receitas de pacotes de serviços <i>quadruple play</i> e <i>quintuple play</i>.</p>
IV.1.6.2	3P	1 Euro (líquido de descontos)	
IV.1.6.3	4P/5P	1 Euro (líquido de descontos)	
IV.1.6.4	(das quais) diretamente associáveis ao serviço telefónico em local fixo.	1 Euro (líquido de descontos)	
IV.1.6.5	(da quais) diretamente associáveis ao serviço de acesso à Internet em local fixo.	1 Euro (líquido de descontos)	Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura (por ex., chamadas não incluídas, tráfego adicional).
IV.1.6.6	(das quais) diretamente associáveis ao serviço de distribuição de sinais de TV por subscrição.	1 Euro (líquido de descontos)	
IV.1.6.7	(das quais) diretamente associáveis aos serviços móveis.	1 Euro (líquido de descontos)	Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura (por ex., cartões móveis adicionais, chamadas não incluídas, tráfego adicional).
IV.1.6.7.1	(das quais) diretamente associáveis ao serviço telefónico móvel.	1 Euro (líquido de descontos)	
IV.1.6.7.2	(das quais) diretamente associáveis à banda larga móvel.	1 Euro (líquido de descontos)	Parcela das receitas de pacotes associada a prestações não incluídas na assinatura.
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.
IV.2.1	(das quais) Receitas do serviço de acesso prestado a MVNO.	(não carece de preenchimento) 1 Euro (líquido de descontos)	Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. Não se trata de um indicador. Não carece de preenchimento. 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 serviços de voz de terminação pelo prestador móvel. Excluem-se serviços de dados, SMS e <i>roaming</i> internacional.
IV.2.3.1	(das quais) de chamadas de outros STM nacionais (<i>off-net</i>).	1 Euro (líquido de descontos)	Este indicador não é um totalizador dos sub-indicadores seguintes, embora as especificações acima se apliquem aos sub-indicadores sempre que a definição respetiva não seja diferente. [das quais] com origem noutros prestadores do STM.
IV.2.3.1.1	(dos quais) de MEO	1 Euro (líquido de descontos)	[dos quais] com origem no prestador MEO.
IV.2.3.1.2	(dos quais) de Vodafone	1 Euro (líquido de descontos)	[dos quais] com origem no prestador Vodafone.
IV.2.3.1.3	(dos quais) de NOS	1 Euro (líquido de descontos)	[dos quais] com origem no prestador NOS.
IV.2.3.2	(das quais) receitas de chamadas de prestadores do STF.	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em prestadores do STF.
IV.2.3.3	(das quais) receitas de chamadas de origem internacional.	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem em prestadores internacionais.
IV.2.3.3.1	(das quais) de prestadores de redes internacionais que operam no EEE.	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem no Espaço Económico Europeu.
IV.2.3.3.2	(das quais) de prestadores de redes internacionais que operam fora do EEE.	1 Euro (líquido de descontos)	[das quais] com origem 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 3

Questionário trimestral sobre redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade em local fixo⁸

A) Infraestrutura própria

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Código da freguesia ¹¹	N.º de alojamentos e edifícios ⁴ não residenciais ou mistos cablados (Unidade: 1 alojamento/1 edifício)				N.º de clientes de serviços suportados em redes fixas de alta velocidade ⁵		Comentários
				FTTH/B ¹	FTTN + VDSL ²	HFC ³	Outras configurações de fibra ótica	N.º de Clientes Residenciais ⁶ (Unidade: 1 cliente)	N.º de Clientes Não Residenciais ⁷ (Unidade: 1 cliente)	
			(inserir tantas linhas quantas forem necessárias)							

B) Infraestrutura partilhada

NUTS I	NUTS II	NUTS III	Código da freguesia ¹¹	FTTH/B ¹		FTTN + VDSL ²		HFC ³		Outras configurações de fibra ótica	
				N.º de Alojamentos e edifícios ⁷ não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador ⁹ (Unidade: 1 alojamento/1 edifício)	Operadores com os quais partilha infra-estrutura ¹⁰	N.º de Alojamentos e edifícios ⁴ não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador ⁹ (Unidade: 1 alojamento/1 edifício)	Operadores com os quais partilha infra-estrutura ¹⁰	N.º de Alojamentos e edifícios ⁴ não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador ⁹ (Unidade: 1 alojamento/1 edifício)	Operadores com os quais partilha infra-estrutura ¹⁰	N.º de Alojamentos e edifícios ⁶ não residenciais ou mistos cablados servidos através de infraestrutura partilhada com outro operador ⁹ (Unidade: 1 alojamento/1 edifício)	Operadores com os quais partilha infra-estrutura ¹⁰
			(inserir tantas linhas quantas forem necessárias)								

Definições

N.º	Conceito	Descrição
1	FTTH/B	<p><i>Fiber to the Home/Building</i>. Alojamentos ou edifícios não residenciais ou mistos devidamente preparados para receberem serviços de comunicações eletrónicas suportados em fibra ótica na freguesia indicada (Unidade: 1 alojamento/1 edifício não residencial).</p> <p>Devem ser considerados alojamentos devidamente preparados para receber serviços de comunicações eletrónicas suportados em fibra ótica, os alojamentos integrados nos edifícios com as características seguintes que se encontram ligados à rede de comunicações eletrónicas do operador em causa através de um cabo de fibra ótica devidamente dimensionado que termina, pelo menos, nos locais físicos seguintes:</p> <p>Alojamentos integrados em edifícios abrangidos pelo Manual «Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios» (ITED) 2.ª edição e 3.ª edição:</p> <p>O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na Câmara de visita multioperador (CVM) instalada à entrada do edifício.</p> <p>No caso de infraestruturas de telecomunicações abrangidas pelo Manual «Infraestruturas de comunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios» (ITUR) 1.ª edição e 2.ª edição:</p> <p>O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, no armário de telecomunicações da urbanização (ATU).</p> <p>Alojamentos integrados em edifícios abrangidos pelo Manual ITED 1.ª edição:</p> <p>O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na caixa de visita de operadores ou na caixa de entrada de cabos ou no armário de telecomunicações do edifício (ATE). No caso de habitações unifamiliares, o cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na caixa de entrada de moradia unifamiliar (CEMU).</p> <p>Alojamentos abrangidos pelo <i>Regulamento</i> de Instalações Telefónicas de Assinantes (RITA):</p> <p>O cabo de fibra ótica termina, pelo menos, na câmara de visita ou na entrada de cabos.</p> <p>Alojamentos integrados em edifícios pré-RITA:</p> <p>Nos edifícios em que não existe qualquer infraestrutura coletiva de telecomunicações, o cabo de fibra ótica termina, pelo menos, no armário de telecomunicações do edifício (ATE) a instalar preferencialmente junto à entrada do edifício, ou equivalente.</p> <p>Remete-se a definição dos termos aqui utilizados para as definições e explicações constantes do Manual ITUR 2.ª edição, Manual ITED 3.ª edição, Manual ITED 2.ª edição, Manual ITUR 1.ª Edição, Manual ITED 1.ª edição, Especificações, Prescrições e Instruções Técnicas RITA.</p> <p>No caso dos edifícios não residenciais ou mistos, o cabo de fibra ótica deverá chegar, pelo menos, até à rede de tubagens do edifício.</p>
2	FTTN/C + VDSL	<i>Fiber to the Node/Cabinet + Very-high-bit-rate Digital Subscriber Line</i> . Na versão VDSL2+, este <i>standard</i> permite a prestação de serviços de alta velocidade sobre redes de acessos de pares de cobre.
3	HFC	Redes <i>Hybrid Fiber-Coaxial</i> . Independentemente da configuração da rede FT Tx, o acesso ao cliente final é realizado através de cabo coaxial. Estas redes permitem a prestação de serviços de alta velocidade desde que esteja instalado o <i>standard</i> EuroDOCSIS 3.0 (ou equivalente).
4	Número de edifícios não residenciais ou mistos cablados.	Edifícios que não são principalmente residenciais, nomeadamente edifícios de escritórios, comerciais, industriais, históricos, escolares, hospitalares, hotelaria, estações ferroviárias, etc.
5	Clientes de serviços suportados em redes de alta velocidade.	Número de clientes abrangidos por, pelo menos, uma relação contratual em vigor, nomeadamente nas modalidades de subscritor de um serviço de telecomunicações ou de um pacote de serviços (por exemplo <i>double play</i> , <i>triple play</i> ou <i>multiple play</i>), suportados em redes fixas de alta velocidade, em cada freguesia, no final do trimestre respetivo. Deve considerar-se a morada da instalação e não a morada de faturação ou sede.
6	Clientes Residenciais	Deve ser considerado cliente residencial todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.

N.º	Conceito	Descrição
7	Clientes Não Residenciais....	Deve ser considerado cliente não residencial todo o utilizador que utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida.
8	Alta velocidade	Sem prejuízo de qualquer definição de mercado efetuada ao abrigo das regras do atual quadro regulamentar aplicável às comunicações eletrónicas, considera-se alta velocidade a transmissão de um débito mínimo teórico de referência por utilizador final, no sentido descendente, de 30 Mbps (cf. limite mencionado no questionário do COCOM designado «CoCom Broadband Market Data Exercise»).
9	Alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos cabados em parceria com outro operador.	Deve aqui ser contabilizado o número de alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos servidos por infraestrutura de terceiros mas cujos direitos de uso foram atribuídos ao prestador.
10	Operadores com os quais partilha infraestrutura.	Nome do(s) prestador(es) que cedeu (cederam) os direitos de uso dos alojamentos/edifícios cabados contabilizados na coluna anterior e número de alojamentos em causa. Ex. Operador A (100 alojamentos/edifícios); Operador B (200 alojamentos/edifícios).
11	Código da freguesia.....	A ANACOM fornecerá a listagem das freguesias e os respetivos códigos. Esta informação pode igualmente ser obtida no sítio da Direção-Geral do Território na Internet. [Nos casos pontuais em que a informação não se encontra disponível por freguesia, pode a mesmo ser remetido por código postal a sete dígitos, devendo para o efeito ser utilizado este campo.]

ANEXO 4

Questionário trimestral dirigido aos titulares de direitos de utilização de números das gamas 761 e 762

Especificação da base de dados a remeter à ANACOM

Nome do ficheiro: ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;
 Primeira linha: com cabeçalho de acordo com a primeira coluna da tabela seguinte;
 Tipo, tamanho e formato dos campos: de acordo com o referido na tabela seguinte;
 Separador de campos: «|»

Campos	Conceito	Descrição
1	CLI.....	CLI (<i>calling line identification</i>).
2	Mês.....	Mês em que as chamadas foram efetuadas.
3	1 a 10	Número de CLIs distintos entre 1 e 10 chamadas.
4	11 a 20	Número de CLIs distintos entre 11 e 20 chamadas.
5	21 a 30	Número de CLIs distintos entre 21 e 30 chamadas.
6	31 a 40	Número de CLIs distintos entre 31 e 40 chamadas.
7	41 a 50	Número de CLIs distintos entre 41 e 50 chamadas.
8	51 a 60	Número de CLIs distintos entre 51 e 60 chamadas.
9	>60	Número de CLIs distintos com mais de 60 chamadas.
10	Total de Chamadas por serviço	Total de Chamadas por serviço.

ANEXO 5

Questionário semestral sobre acessos de banda larga fixa (BLF)

N.º	Indicadores	Indicador no final do semestre X
1a.	Número de acessos retalhistas à Internet em banda larga, por tipo de tecnologia de acesso e por classe de serviço (definida em termos de débito <i>downstream</i>).	
1a.1	Número de acessos xDSL, por classe de serviço:	
1a.1.1	256 Kbps < Débito < 2 Mbps	
1a.1.2	2 Mbps	
1a.1.3	2 Mbps < Débito < 10 Mbps	
1a.1.4	10 Mbps	
1a.1.5	10 Mbps < Débito < 20 Mbps	
1a.1.6	20 Mbps <= Débito < 30 Mbps	
1a.1.7	30 Mbps <= Débito < 50 Mbps	
1a.1.8	50 Mbps <= Débito < 100 Mbps	
1a.1.9	Débito => 100 Mbps	
1a.2	Número de acessos através de modem cabo:	
1a.2.1	256 Kbps < Débito < 2 Mbps	
1a.2.2	2 Mbps	
1a.2.3	2 Mbps < Débito < 10 Mbps	
1a.2.4	10 Mbps	
1a.2.5	10 Mbps < Débito < 20 Mbps	
1a.2.6	20 Mbps <= Débito < 30 Mbps	
1a.2.7	30 Mbps <= Débito < 50 Mbps	
1a.2.8	50 Mbps <= Débito < 100 Mbps	
1a.2.9	100 Mbps <= Débito < 400 Mbps	
1a.2.10	400 Mbps <= Débito < 1 Gbps	
1a.2.11	Débito => 1 Gbps	

N.º	Indicadores	Indicador no final do semestre X
1a.3	Número de acessos através de fibra ótica (FTTH/B):	
1a.3.1	256 Kbps < Débito < 2 Mbps	
1a.3.2	2 Mbps	
1a.3.3	2 Mbps < Débito < 10 Mbps	
1a.3.4	10 Mbps	
1a.3.5	10 Mbps < Débito < 20 Mbps	
1a.3.6	20 Mbps <= Débito < 30 Mbps	
1a.3.7	30 Mbps <= Débito < 50 Mbps	
1a.3.8	50 Mbps <= Débito < 100 Mbps	
1a.3.9	100 Mbps <= Débito < 400 Mbps	
1a.3.10	400 Mbps <= Débito < 1 Gbps	
1a.3.11	Débito => 1 Gbps	
1a.4	Número de acessos através de GSM/UMTS/LTE em local fixo:	
1a.4.1	256 Kbps < Débito < 2 Mbps	
1a.4.2	2 Mbps	
1a.4.3	2 Mbps < Débito < 10 Mbps	
1a.4.4	10 Mbps	
1a.4.5	10 Mbps < Débito < 20 Mbps	
1a.4.6	20 Mbps <= Débito < 30 Mbps	
1a.4.7	30 Mbps <= Débito < 50 Mbps	
1a.4.8	50 Mbps <= Débito < 100 Mbps	
1a.4.9	100 Mbps <= Débito < 400 Mbps	
1a.4.10	400 Mbps <= Débito < 1 Gbps	
1a.4.11	Débito => 1 Gbps	
1a.5	Número de acessos através de outra tecnologia (Especifique. Inserir tantas linhas quanto as necessárias):	
1a.5.1	256 Kbps < Débito < 2 Mbps	
1a.5.2	2 Mbps	
1a.5.3	2 Mbps < Débito < 10 Mbps	
1a.5.4	10 Mbps	
1a.5.5	10 Mbps < Débito < 20 Mbps	
1a.5.6	20 Mbps <= Débito < 30 Mbps	
1a.5.7	30 Mbps <= Débito < 50 Mbps	
1a.5.8	50 Mbps <= Débito < 100 Mbps	
1a.5.9	100 Mbps <= Débito < 400 Mbps	
1a.5.10	400 Mbps <= Débito < 1 Gbps	
1a.5.11	Débito => 1 Gbps	

ANEXO 6

Questionário anual

Unidade: Euros

		Unidade	Final do ano	Comentários
I.	INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS			
	INVESTIMENTO EM COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS ¹			
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 QUALIDADE ³			
II.1	Receitas ⁴			
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			
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)			
II.2.3.1	Análogos	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)			

Unidade: Euros

		Unidade	Final do ano	Comentários
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			
III.1.2	Volume de Receitas (líquidas de descontos e IVA, em Euros) de clientes grossistas ⁶ de Serviço Telefónico Fixo			
III.1.3	Volume de Receitas (ilíquidas de descontos e líquidas de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos ¹⁰			
III.1.3.1	(Do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵			
III.1.3.2	(Do qual) Volume de Receitas de clientes do número não geográfico ¹¹			
III.1.4	Volume de Receitas (líquidas de descontos, de pagamentos a clientes do número não geográfico e de IVA, em Euros) associado aos números não geográficos ¹²			
III.1.4.1	(Do qual) Volume de Receitas retalhistas ⁵			
III.1.4.2	(Do qual) Volume de Receitas /Despesas de clientes do número não geográfico ¹¹			
III.2	Interligações Fixas			
III.2.1	Tráfego (minutos)			
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			
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 n 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. ^{os} 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	De chamadas originadas na rede fixa nacional (total)	1 minuto		
III.2.1.2.1.1	Dos quais na rede da MEO	1 minuto		
III.2.1.2.2	De chamadas originadas na rede móvel nacional (total)	1 minuto		
III.2.1.2.3	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação em IP	%		
III.2.1.2.4	De chamadas originadas no estrangeiro	1 minuto		
III.2.1.2.4.1	Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE	1 minuto		
III.2.1.2.4.2	Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE	1 minuto		
III.2.1.2.4.3	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação em IP	1 minuto		
III.2.1.2.5	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 minuto		
III.2.1.3	Trânsito	1 minuto		
III.2.1.3.1	Trânsito de tráfego nacional	1 minuto		
III.2.1.3.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 minuto		
III.2.1.3.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 minuto		
III.2.1.3.4	Percentagem do total de tráfego com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2	Tráfego (chamadas)			
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			

Unidade: Euros

		Unidade	Final do ano	Comentários
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 origem entregue com recurso a interligação em IP	%		
III.2.2.2	Terminação (total)	1 chamada		
III.2.2.2.1	De chamadas originadas na rede fixa nacional (total)	1 chamada		
III.2.2.2.1.1	Dos quais na rede da MEO	1 chamada		
III.2.2.2.2	De chamadas originadas na rede móvel nacional (total)	1 chamada		
III.2.2.2.3	Percentagem do total de tráfego terminado com recurso a interligação IP	%		
III.2.2.2.4	De chamadas originadas no estrangeiro	1 chamada		
III.2.2.2.4.1	Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE	1 chamada		
III.2.2.2.4.2	Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE	1 chamada		
III.2.2.2.4.3	Percentagem do total de tráfego internacional terminado com recurso a interligação IP	1 chamada		
III.2.2.2.5	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 chamada		
III.2.2.3	Trânsito	1 chamada		
III.2.2.3.1	Trânsito de tráfego nacional	1 chamada		
III.2.2.3.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 chamada		
III.2.2.3.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 chamada		
III.2.2.3.4	Percentagem do total de tráfego que utiliza interligação em IP	%		
III.2.3	Receitas Grossistas (euros)			
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			
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 origem associadas ao tráfego com recurso à interligação IP	%		
III.2.3.2	Terminação (total)	1 euro		
III.2.3.2.1	De chamadas originadas na rede fixa nacional (total)	1 euro		
III.2.3.2.1.1	Dos quais na rede da MEO	1 euro		
III.2.3.2.2	De chamadas originadas na rede móvel nacional (total)	1 euro		
III.2.3.2.3	Percentagem do total de receitas associadas a tráfego de terminação recebido com recurso à interligação IP	%		
III.2.3.2.4	De chamadas originadas no estrangeiro	1 euro		
III.2.3.2.4.1	Do qual tráfego internacional de entrada com origem no EEE	1 euro		
III.2.3.2.4.2	Do qual tráfego internacional de entrada com origem fora do EEE	1 euro		
III.2.3.2.4.3	Percentagem do total de receitas associado a tráfego recebido com recurso à interligação IP	1 euro		
III.2.3.2.5	De chamadas relativas a outros serviços especiais	1 euro		

Unidade: Euros

		Unidade	Final do ano	Comentários
III.2.3.3	Trânsito	1 euro		
III.2.3.3.1	Trânsito de tráfego nacional	1 euro		
III.2.3.3.2	Trânsito de tráfego internacional de entrada com destino a outro operador nacional	1 euro		
III.2.3.3.3	Trânsito de tráfego internacional de saída com destino a redes internacionais	1 euro		
III.2.3.3.4	Percentagem do total receitas associadas a tráfego que utiliza interligação em IP	%		
IV.	SERVIÇO DE ACESSO À INTERNET (SAI) em local fixo			
IV.1	Receitas ⁴			
IV.1.1	Volume de Receitas de clientes grossistas ⁶ de acesso à Internet em banda larga			
IV.2	Indicadores de Atividade			
IV.2.1	Mudança de operador de banda larga fixa ¹³			
IV.2.1.1	Tempo máximo necessário à terminação do contrato para os melhores 95 % dos casos ¹⁴	dias		
IV.2.1.2	Tempo máximo necessário para ligação à rede para os melhores 95 % dos casos ¹⁵	dias		
IV.3	Bandwith			
IV.3.1	Used international Internet bandwidth (traffic) ¹⁶	GB		
IV.3.2	Lit/equipped international Internet bandwidth ¹⁷	GB		
V.	BANDA LARGA MÓVEL (BLM)			
V.1	Estações Móveis — rede 4G			
V.1.1	Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G ¹⁸	N.º estações móveis		
V.1.1.1	Dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel ¹⁹	N.º estações móveis		
V.1.1.1.1	Dos quais com ligação através de placa/modem ²⁰	N.º estações móveis		
V.2	Indicadores de Tráfego			
V.2.1	TRÁFEGO DE DADOS — Tráfego PS relativo à rede 4G ²¹	GB		
VI.	SERVIÇO DE TRANSMISSÃO DE DADOS (STD)			
VI.1	Receitas ⁴			
VI.1.1	Receitas de STD ^{7,8,22}			
VI.2	Indicadores de Atividade			
VI.2.1	STD ²²			
VI.2.1.1	Número de clientes do serviço de transmissão de dados	1 cliente		
VI.2.1.2	Tráfego total gerado pelo serviço de transmissão de dados	GB		
VII.	SMRP/TRUNKING			
VII.1				
VII.1.1	Número de clientes	1 Cliente		
VII.1.2	Número de terminais ativos	1 Terminal		
VII.2	Tráfego de saída-chamadas	1 Chamada		
VII.3	Tráfego de saída-minutos	1 Minuto		
VII.4	Tráfego de dados			
VII.4.1	Número de chamadas de dados (milhares)	1 Chamada		
VII.4.2	Volume de dados	1 MB		
VIII.	OUTROS			
VIII.1	Indicadores de Atividade de Redes Públicas de Comunicações Eletrónicas			
VIII.1.1	Fibra Ótica			
VIII.1.1.1	Total de fibra ótica instalada na rede de acesso/distribuição	km par		
VIII.1.1.2	Total de fibra ótica instalada na rede de transporte	km par		
VIII.1.2	Cabo Coaxial			
VIII.1.2.1	Total de cabo coaxial instalado na rede de acesso/distribuição (inclui acessos híbridos fibra-coaxial)	km par		
VIII.1.2.1.1	Dos quais em acessos híbridos fibra-coaxial	km par		
VIII.1.2.2	Total de cabo coaxial instalado na rede de transporte	km par		
VIII.2	Outras Receitas de Comunicações Eletrónicas ⁴			
VIII.2.1	Outras receitas de comunicações eletrónicas não incluídas nos questionários trimestrais e anual ²³			
VIII.2.1.1	Receitas para números especiais com origem móvel			
VIII.2.1.2	Receitas de Teledifusão			
VIII.2.1.3	Receitas de aluguer de capacidade			
VIII.2.1.4	Outras receitas			
VIII.2.1.5	(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 questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas. 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 Retailistas	Receitas provenientes da prestação de serviços a clientes retailistas. 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 <u>outros operadores e prestadores</u> . 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 retailistas de Acessos de Elevada Qualidade.	As receitas de Acessos de Elevada Qualidade retailistas devem excluir as receitas de Serviço de Acesso à Internet — retailistas — 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 retailistas 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	Volume de Receitas associado aos números não geográficos.	Preenchido pelos detentores do número não geográfico. Não devem ser deduzidos eventuais descontos. 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. Deve ser deduzido o IVA.
11	Volume de Receitas de clientes do número não geográfico.	Incluir as receitas geradas pelo cliente do número não geográfico (mensalidades ou outras receitas).
12	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.
13	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.
14	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. Ver também nota 13.
15	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. Ver também nota 13.
16	International bandwidth usage, in Mbit/s.	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. <u>No caso do tráfego de entrada ser superior ao tráfego de saída, deve apenas ser reportado o tráfego de entrada, e vice-versa.</u> 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).
17	Lit/equipped international bandwidth capacity, in Mbit/s.	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.
18	Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G.	Número de estações móveis/equipamento utilizador ativos (*) que, no final do período de reporte (**), e no âmbito do contrato estabelecido com o prestador, dispõem de cartões SIM/USIM (***) (<i>Subscriber Identity Module/Universal Subscriber Identity Module</i>) em condições de utilizar serviços de banda larga (****) através do <i>standard</i> LTE e que <u>efetivamente estabeleceram sessões PDP (<i>Packet Data Protocol</i>) para acesso à Internet (APN Internet — <i>Internet Access Point Name</i>) em banda larga através do <i>standard</i> LTE, nos últimos 30 dias, i.e. registaram tráfego neste período.</u> (* <i>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 tenham utilizado, (i.e. que estão “vivos” no sistema de registo na rede).</i> (**) <i>A informação enviada descreverá, assim, a variável em causa no final do período.</i> (***) <i>O tipo de cartão utilizado é uma opção do operador em qualquer uma das Releases do UMTS. A sua utilização poderá ser baseada no ICC (Integrated Circuit Card) para a rede 2G, vulgarmente chamado SIM ou no UICC (Universal Integrated Circuit Card). Este último poderá suportar a aplicação USIM para o UMTS como adicionalmente a aplicação SIM herdada do 2G.</i> (****) <i>Considera-se banda larga as comunicações de dados com débitos de transmissão contratados iguais ou superiores a 256 kbps.</i>

Nota	Indicador	Descrição
19	Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, dos quais utilizadores com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel.	[dos quais] têm associado um plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, no período de reporte. Inclui planos “ <i>stand-alone</i> ” e planos complementares que obrigam a uma subscrição adicional. Exclui ofertas em pacote (voz e acesso a serviços de dados) com um único preço. Consideram-se utilizadores com plano específico contratado para o acesso à Internet em banda larga, os utilizadores que têm um tarifário específico para acesso à Internet em banda larga, <i>i.e.</i> , têm que pagar, separadamente, um valor adicional pelo acesso à Internet.
20	Número de utilizadores do serviço de acesso à Internet em banda larga através de 4G, com tarifário específico para acesso à internet em banda larga móvel, dos quais com ligação através de placas/modem.	[dos quais] recorreram a <i>modem</i> (<i>i.e.</i> excluem-se os assinantes que recorreram a terminais móveis, vulgo telemóveis, <i>smartphones</i> , PDA- <i>Personal digital assistants</i> , etc.), nos últimos 30 dias. No caso do UMTS/HSPA, <i>upgrades</i> e evoluções, trata-se do número de estações móveis/equipamentos de utilizador que efetivamente recorreram a equipamentos/componentes aos quais estão associados IMEI correspondentes a placas/modem PCMCIA e USB (<i>i.e.</i> Placa PCMCIA, Placa USB, Modem USB, PC-Card, PC USB Card, <i>pen-drive</i> USB, etc.), no período de reporte, <i>i.e.</i> registaram tráfego nos últimos 30 dias.
21	Tráfego de dados — Percentagem de tráfego PS relativo à rede 4G.	Percentagem do tráfego (em GB) relativo ao acesso à Internet em banda larga móvel originado nas redes 4G. Deve ser considerado o tráfego gerado nos últimos 6 meses do período de reporte.
22	Serviços de Transmissão de Dados.	Serviços de transmissão de dados suportados nas tecnologias <i>Frame Relay</i> , IP MPLS, Tnetnet, <i>Switching</i> , etc.
23	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 as receitas para números especiais com origem móvel, 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>).

IX — ACESSOS POR CÓDIGO POSTAL — Especificações da base de dados a remeter à ANACOM

Especificação da base de dados a remeter à ANACOM

Nome do ficheiro: ANACOMYYYYMMDD-[NOME DO OPERADOR].txt;
Primeira linha: com cabeçalho de acordo com a primeira coluna da tabela seguinte;
Tipo, tamanho e formato dos campos: de acordo com o referido na tabela seguinte;
Separador de campos: «|»

Campos	Descrição	Especificação
1	Código Postal	Código postal (7 dígitos).
2	Número de acessos de clientes residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	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») 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. Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
3	Número de acessos de clientes não residenciais do Serviço de Acesso à Internet em Banda Larga Fixa	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») 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. Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
4	Número de acessos equivalentes de clientes residenciais do Serviço do STF.	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. 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. Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
5	Número de acessos equivalentes de clientes não residenciais do Serviço do STF.	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. 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. Deverão ser contabilizados os acessos no código postal correspondente à morada onde se encontra fisicamente instalado o acesso.
6	Número de assinantes do Serviço de Distribuição dos Sinais de Televisão por Subscrição.	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 (p. ex., <i>double play</i> , <i>triple play</i> ou <i>multiple play</i>), no final do trimestre em causa. Contabilizar «1 assinante» no código postal por morada, independentemente do número de serviços ou pacotes de serviços subscritos.
7	Número de Alojamentos Cablados.	Número de alojamentos devidamente preparados para receberem televisão por cabo, por código postal.

Nota. — 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.

X — 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>Este campo não carece de preenchimento.</p> <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).
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	Incorrekções nos valores faturados, emissão, suporte 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.
I.1.1.2.1	Lojas físicas	1 Reclamação	Nas linhas seguintes o prestador deve indicar o número de reclamações no ano indicado por canal de contacto.
I.1.1.2.2	Site /Lojas Online	1 Reclamação	Entende-se por canal de contacto os canais disponibilizados aos utilizadores pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas para atendimento/apoio ao cliente.
I.1.1.2.3	Linhas de atendimento (Call Centers)	1 Reclamação	
I.1.1.2.4	Pontos móveis de atendimento	1 Reclamação	
I.1.1.2.5	Outros	1 Reclamação	

N.º de indicador	Indicador	Unidade	Definições e instruções de preenchimento
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 Online	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 físico 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 físico 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 físico indicado, a média mensal do número de horas de funcionamento por tipo de canal de contacto durante o ano indicado (p. ex., se em «em média, as lojas funcionaram durante 300 horas por mês durante o ano de 2014» 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	
III.	NÚMERO DE CLIENTES		
III.1	Número médio de clientes do prestador	1 Cliente	Número de clientes de serviços de comunicações eletrónicas abrangidos por pelo menos uma relação contratual em vigor (i.e., se o cliente subscrever mais do que um serviço ou oferta deve ser contabilizado apenas uma vez). Deve ser apresentada a média mensal do número de clientes no ano indicado. Para o cálculo da média mensal pode ser considerado o número de clientes no final de cada mês. Caso seja utilizado um método de cálculo diferente, deve o mesmo ser indicado em nota.