

O desenvolvimento das comunicações nos Açores

IX Jornadas Ibero-Atlânticas de Estatística Regional

Angra do Heroísmo (13 de novembro)

Ponta Delgada (14 de novembro)

João Cadete Matos

13-14.11.2017

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Tabela 5 – Estimativa da cobertura mínima das redes de alta velocidade em local fixo - 2T2017

NUTS II	Mínimo de alojamentos cablados com FTTH/B por 100 alojamentos	Mínimo de alojamentos cablados com DOCSIS3.0 por 100 alojamentos	Mínimo de alojamentos cablados com pelos menos uma RAV por 100 alojamentos
NORTE	63,5	58,0	72,8
CENTRO	55,1	35,1	57,9
A.M. LISBOA	83,1	104,3	107,0
ALENTEJO	56,3	32,6	59,9
ALGARVE	39,1	54,1	57,7
REGIÃO AUTO. AÇORES	50,8	76,1	91,1
REGIÃO AUTO. MADEIRA	54,5	54,1	63,1
TOTAL	63,8	62,0	75,9

Unidade: % de alojamentos familiares clássicos.

Fonte: ANACOM

Nota 1: O número mínimo de alojamentos cobertos por pelo menos uma rede de alta velocidade em local fixo foi calculado considerando apenas a rede de maior dimensão em cada concelho, independentemente da tecnologia de acesso. Nos casos em que o mesmo operador detém duas redes - FTTH/B e HFC - no mesmo concelho, considerou-se apenas a rede de maior dimensão.

Nota: Note-se que o número de alojamentos cablados inclui alojamentos e edifícios não residenciais ou mistos, pelo que a cobertura poderá ser superior a 100% (dos alojamentos familiares clássicos).

Significativa cobertura de redes fixas de alta velocidade

Alojamentos cablados com TV

75,5%

+3,7 p.p. (v.h.)

Cobertura de redes de alta velocidade

91,1%

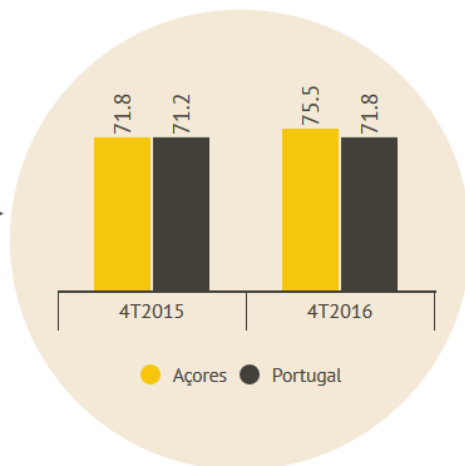
+2,6 p.p. (v.h.)



2.º lugar no ranking

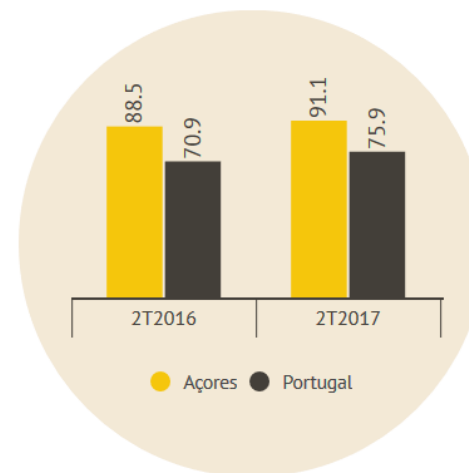
(7 regiões)

Maior crescimento anual



2.º lugar no ranking

(7 regiões)



Fonte: ANACOM

Impacto significativo das RNG rurais no desenvolvimento da cobertura fixa

	4T12	4T14 *	2T17
Ponta Delgada	97%	96%	100%
Angra do Heroísmo	100%	99%	100%
Horta	69%	69%	74%
Lagoa	100%	100%	100%
Vila Franca do Campo	100%	100%	100%
Ribeira Grande	90%	89%	89%
Vila da Praia da Vitória	91%	90%	100%

RNG Rurais - Açores

Calheta*		55%	55%
Povoação*		91%	91%
Santa Cruz da Graciosa*		26%	26%
Lajes das Flores*		58%	58%
Santa Cruz das Flores*		65%	65%
Nordeste*		62%	62%
Lajes do Pico*		48%	47%
Velas*		52%	52%
Madalena*		59%	58%
São Roque do Pico*		63%	62%
Vila do Porto*		44%	44%
Corvo*		100%	100%
AÇORES - TOTAL		71%	91%

Até 2012:

Cobertura RAV nas áreas com mais população.

2014:

Cobertura RAV resultante dos concursos RNG Rurais - Açores.

Após 2014:

Progressos reduzidos na cobertura RAV.

* Concelhos que integram a área geográfica abrangida pelo concurso na Região Autónoma dos Açores.
 Fonte: ANACOM.



9 operadores do serviços telefónico fixo



8 operadores de Internet fixa



4 operadores de TV por subscrição

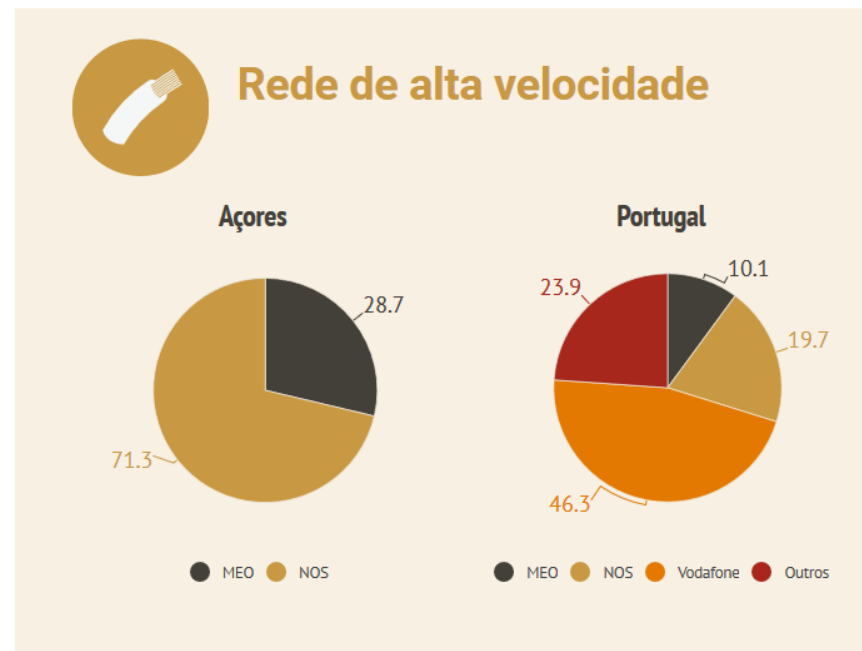
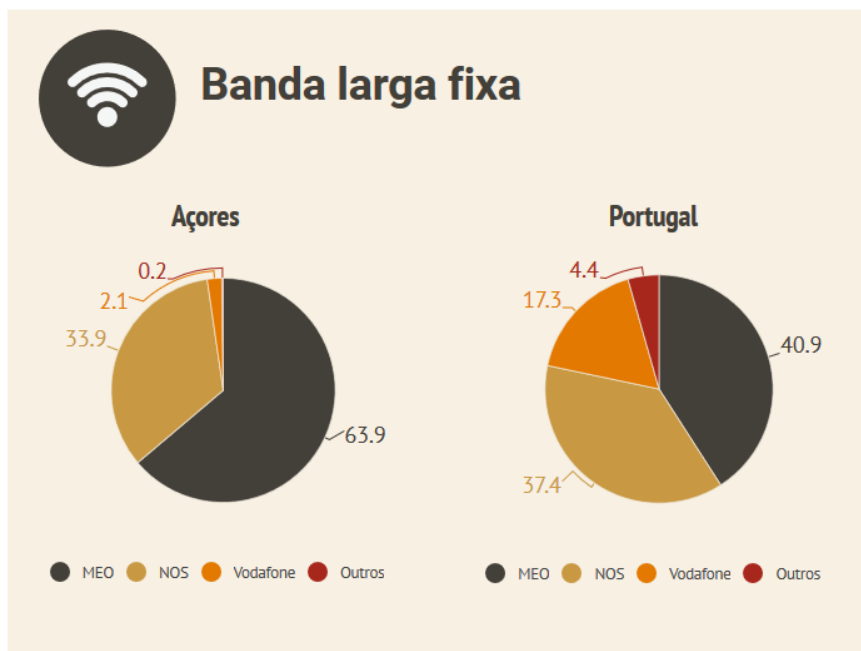


2 operadores de redes de alta velocidade



2 operadores do serviços telefónico móvel

Quotas de subscritores de comunicações eletrónicas (%)



Fonte: ANACOM (2016)

Nota: Rede de alta velocidade (clientes residenciais)

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços**
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

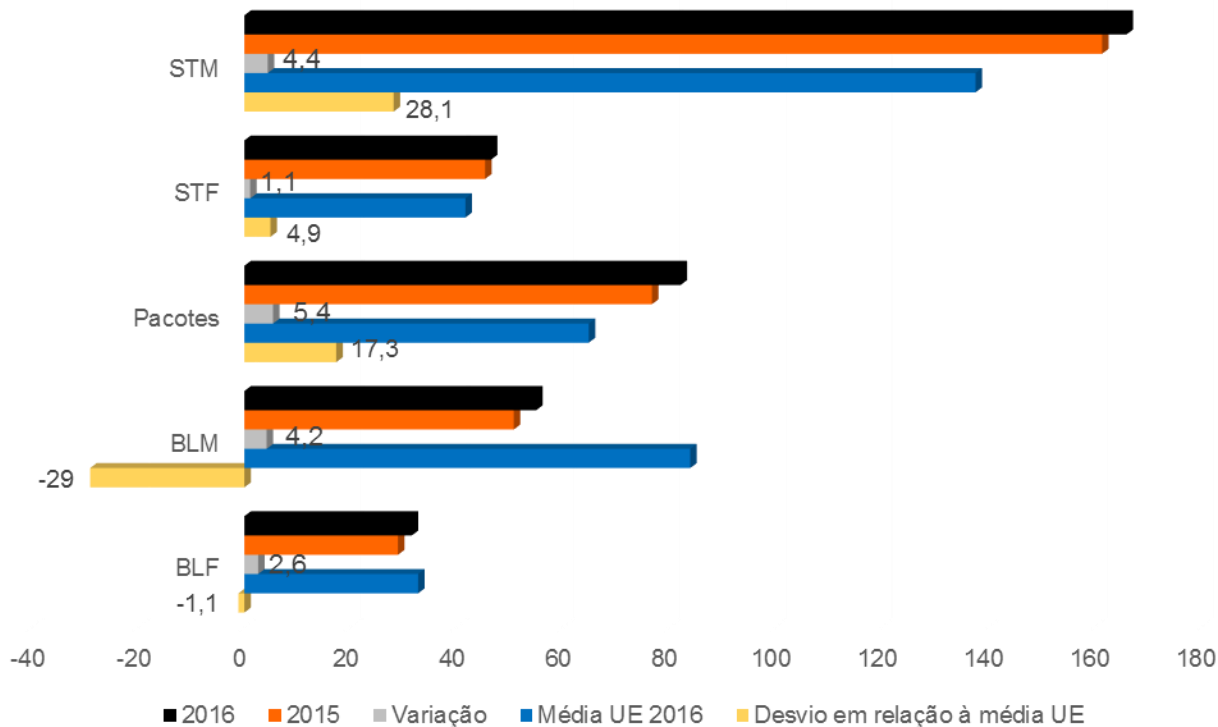
- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Penetração dos serviços – Comparações europeias (1)



Ranking (Jun. 2016)	
STM	4.º
STF	7.º
Pacotes	3.º
BLM	26.º
BLF	11.º

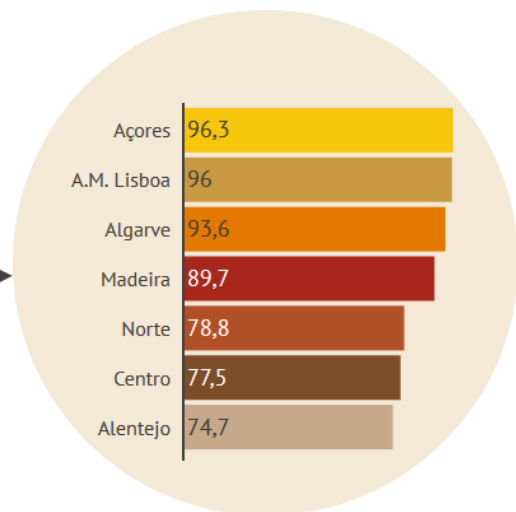
Fonte: ANACOM

Fonte: ANACOM

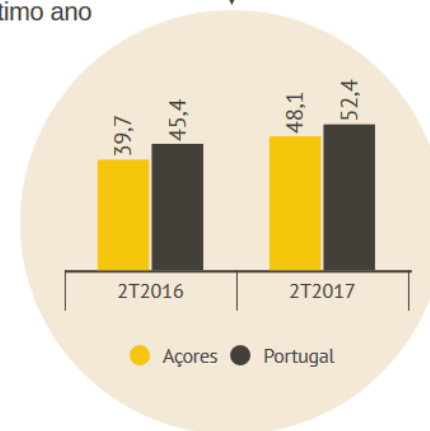
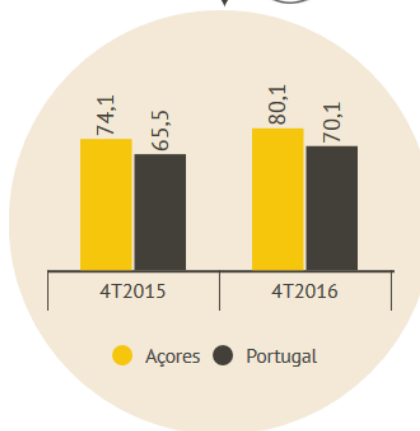
Nota: Dados relativos a percentagem por 100 hab., exceto nos dados sobre pacotes onde os dados são facultados por percentagem por 100 famílias clássicas

Elevada penetração dos serviços de comunicações eletrónicas nos Açores

Telefone fixo por 100 famílias 96,3% +2,7 p.p. (v.h.)	Telefone móvel por 100 indivíduos 93,8% +5,0 p.p. (v.h.)	TVS por 100 famílias ~100% +3,9 p.p. (v.h.)	Banda larga por 100 famílias 80,1% +6,0 p.p. (v.h.)	Rede de alta velocidade por 100 famílias 48,1% +8,5 p.p. (v.h.)	Penetração pacote de serviços 88,1% -4,8 p.p. (v.h.)
--	---	--	--	--	---



Açores: 2.ª região onde a penetração de banda larga e alta velocidade mais aumentou no último ano



Telefone móvel / Pacote de serviços - Fonte: Barómetro de telecomunicações da Marktest (2T2017)

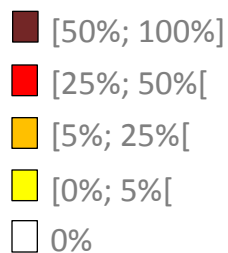
Telefone fixo (residencial) / TVS (residencial e empresarial) / Banda larga (residencial) – Fonte: ANACOM (4T2016); INE, famílias clássicas (2016)

Rede de alta velocidade (residencial) – Fonte: ANACOM (2T2017); INE, famílias clássicas (2016)

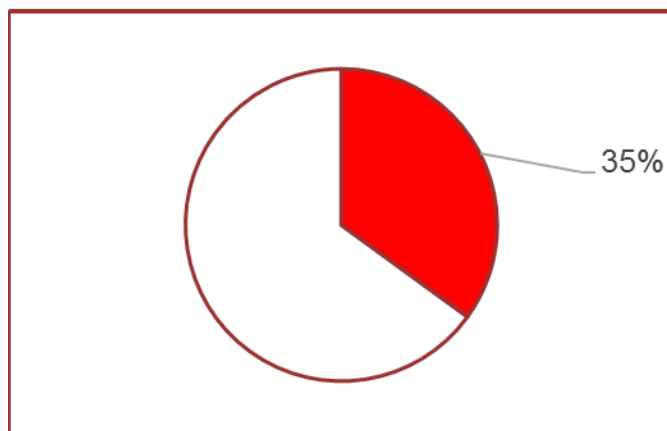
Evolução da penetração RAV nos Açores: espaço para crescer



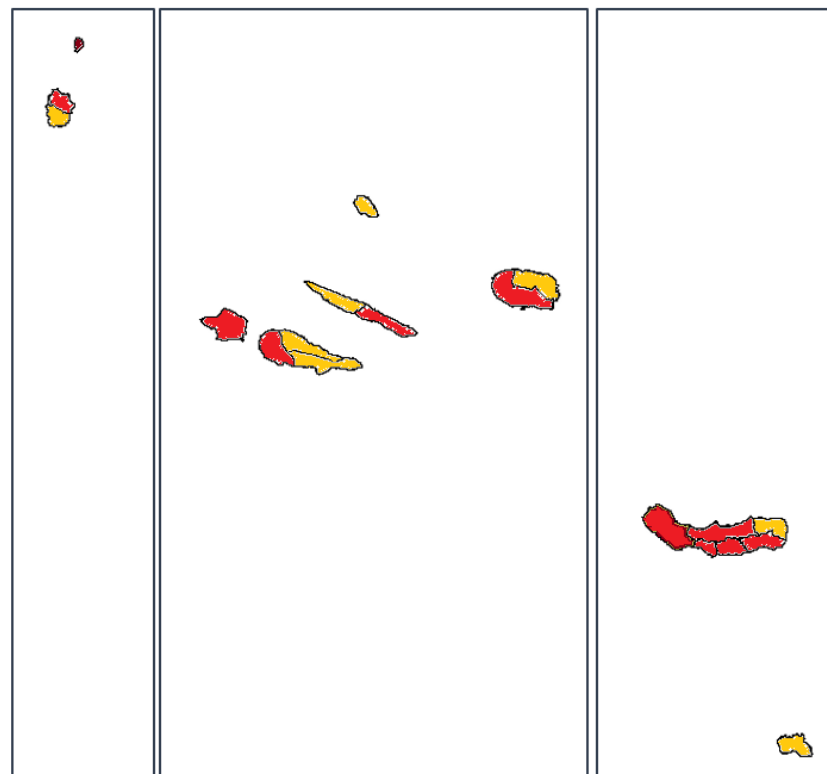
Penetração RAV nos alojamentos



Açores



Concelhos



1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média**
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

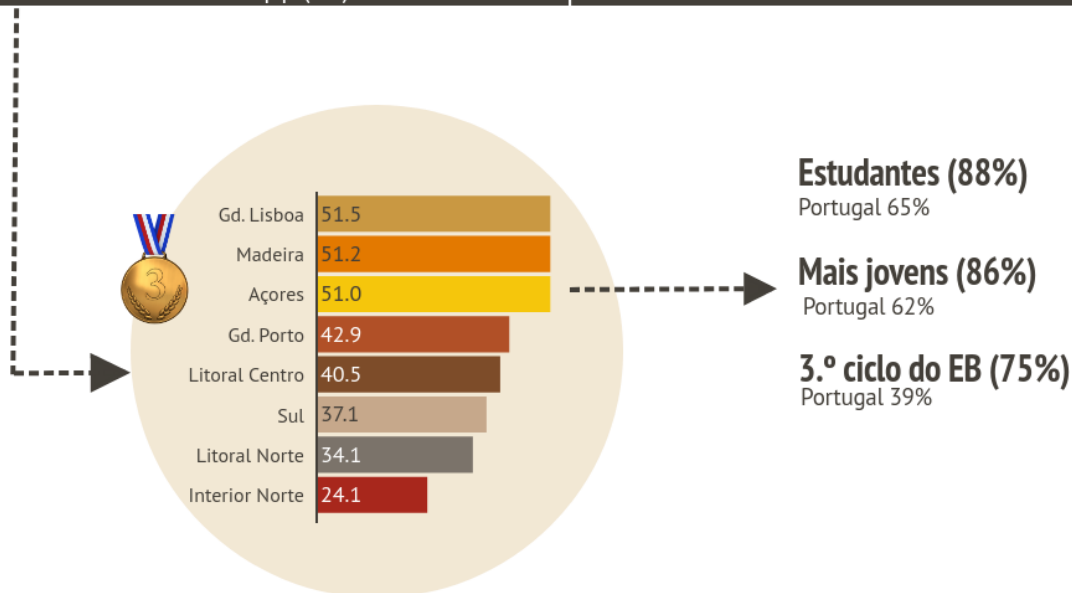
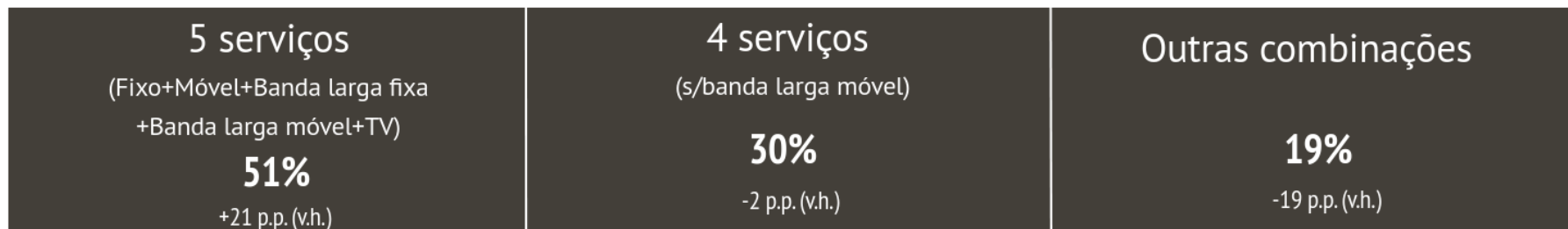
- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

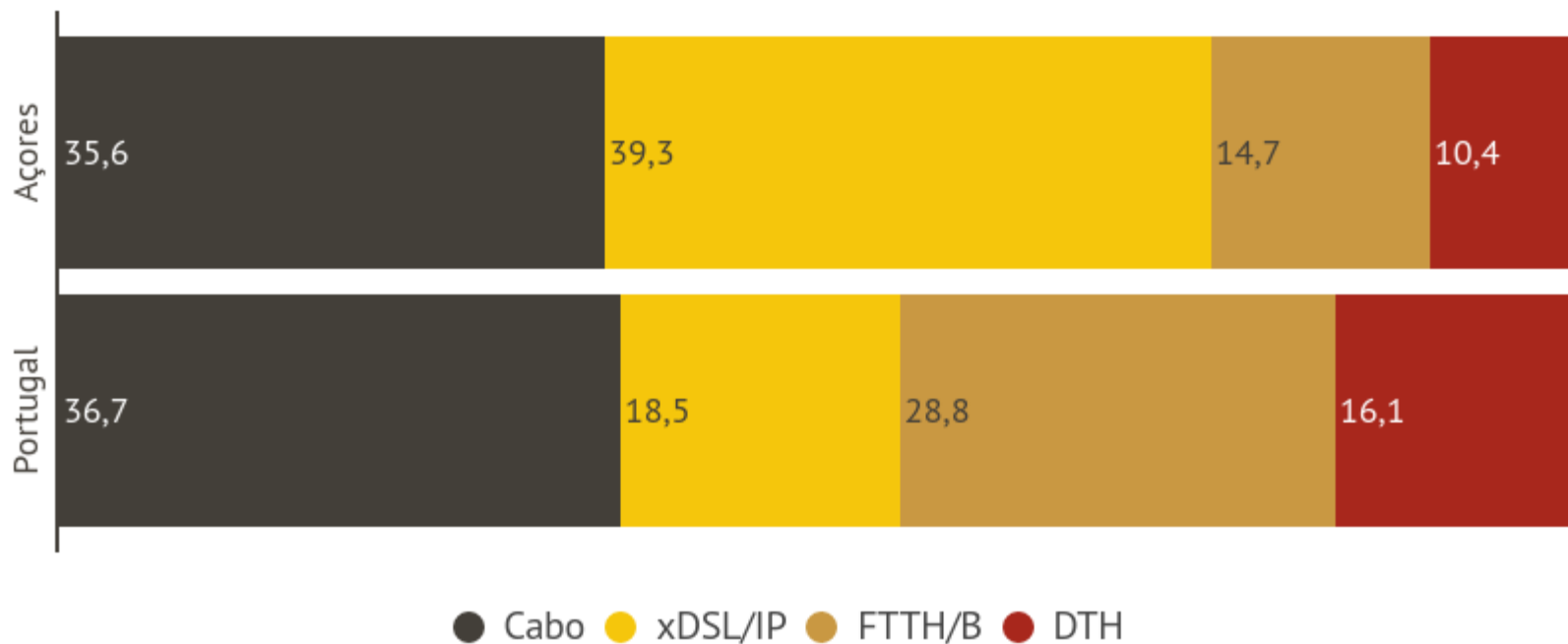
Açorianos consomem n.º de serviços relativamente elevado, elevada penetração entre os jovens



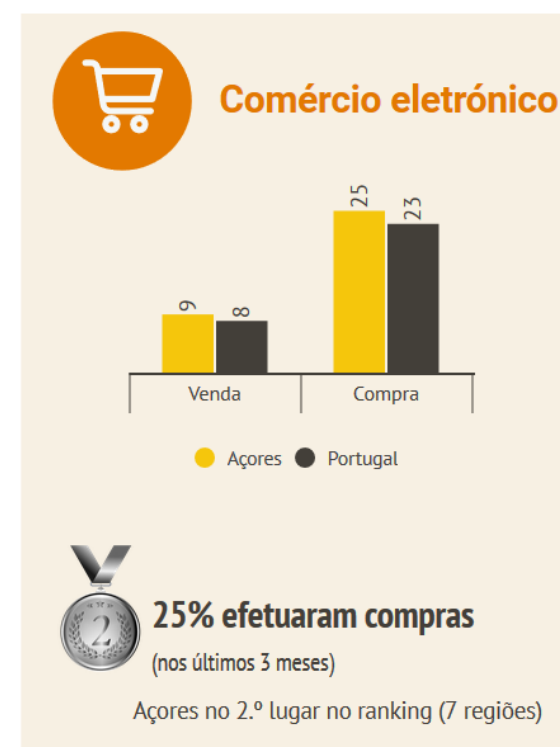
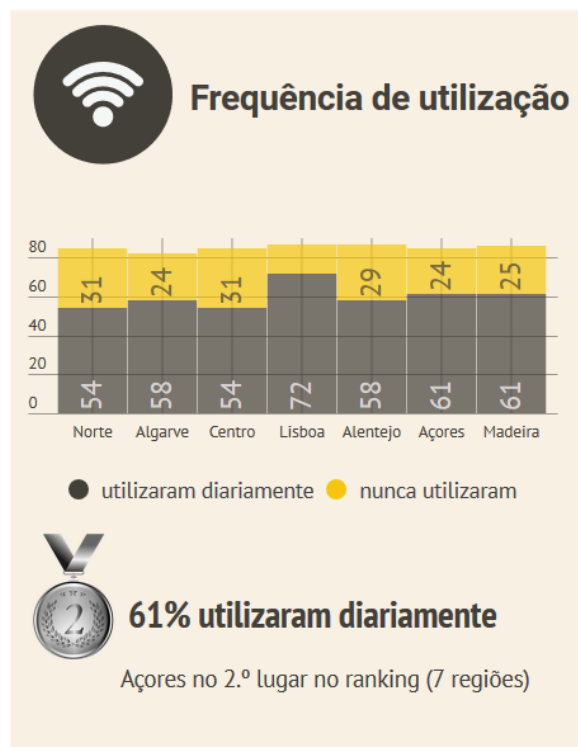
Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)
Unidade: Indivíduos com 15 ou mais anos residentes nos Açores

Maior importância relativa do ADSL: 39,3%

Distribuição percentual do número de assinantes por rede de acesso



Fonte: ANACOM (4T2016)

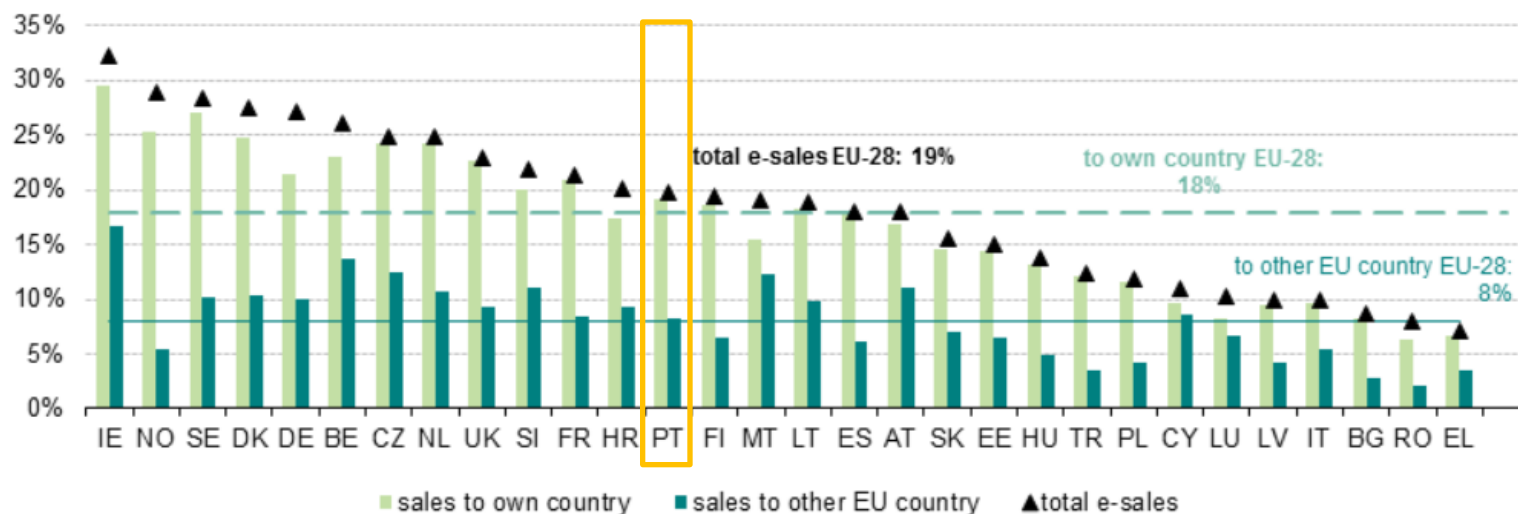


Aumento das receitas de comércio eletrónico pelas empresas

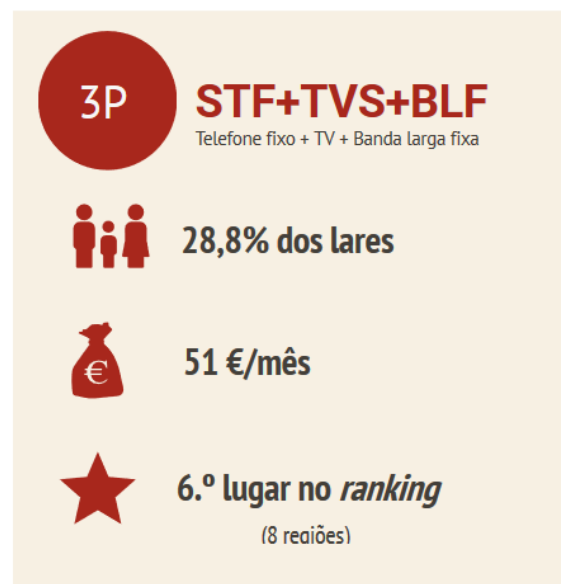
- A proporção de empresas a vender *online* aumentou de 13% para 20%, entre 2008 e 2015, e o seu *turnover* aumentou de 12% para 16% no mesmo período, na UE28.

Comércio eletrónico transfronteiriço com potencial para crescer (dados de 2014)

- Portugal vende internamente ligeiramente acima da média da UE28 e vende para o exterior ao mesmo nível da média da UE28.



Fonte: Eurostat (isoc_ec_eseln2).



Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)

Unidade: STM - Indivíduos com 10 ou mais anos residentes nos Açores; 3P/4P – Lares residentes nos Açores

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações**

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Elevado nível de satisfação dos consumidores nos Açores (Junho 2017)

Satisfação com os serviços
TV e Telefone fixo

9,0 pontos

escala de 1 «totalmente insatisfeito» a 10 «totalmente satisfeito»

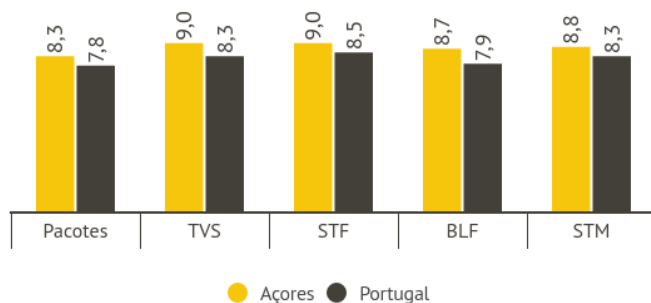
Satisfação com a
Velocidade de Internet Fixa

8,6 pontos

escala de 1 «totalmente insatisfeito» a 10 «totalmente satisfeito»

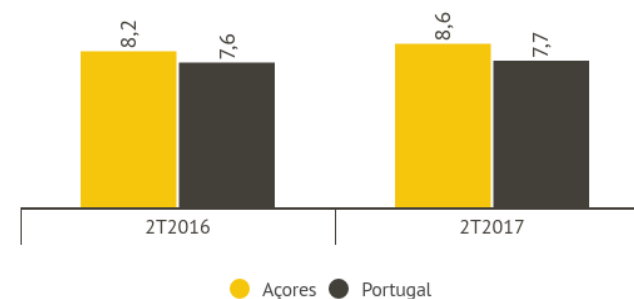


Região mais satisfeita com os serviços



Região com maior nível de satisfação

Região com maior crescimento anual
+0,5 p.p.



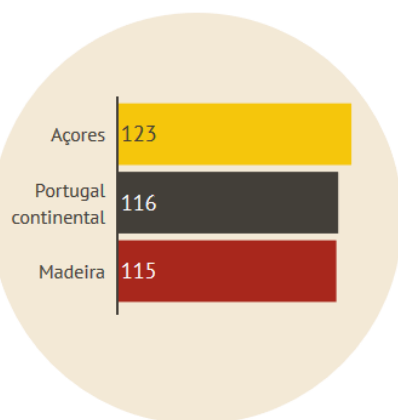
Fonte: Barómetro de Telecomunicações da Marktest (2T2017)

Unidade: STM - Indivíduos com 10 ou mais anos; Pacotes, TVS, STF e BLF – Lares

Reclamações recebidas pela ANACOM sobre comunicações eletrónicas

123 reclamações
por 100 mil habitantes

+5 reclamações (v.h.)



Alterações contratuais pelo prestador
Equipamento Faturação
Suspensão do serviço
Venda do serviço
Portabilidade CANCELAMENTO DO SERVIÇO
Ligação inicial, instalação ou alteração Avaria
Outro assunto/não identificado Velocidade
Recusa do prestador em contratar
Atendimento ao cliente e assistência técnica

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Densidade de pontos de acesso à rede postal superior à média nacional

Estabelecimentos postais

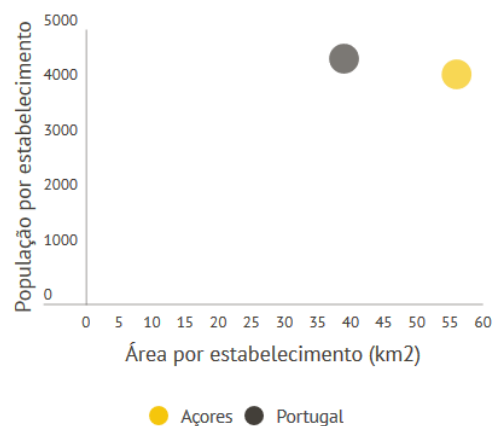
56,0 / km² por estabelecimento

4183 habitantes por estabelecimento

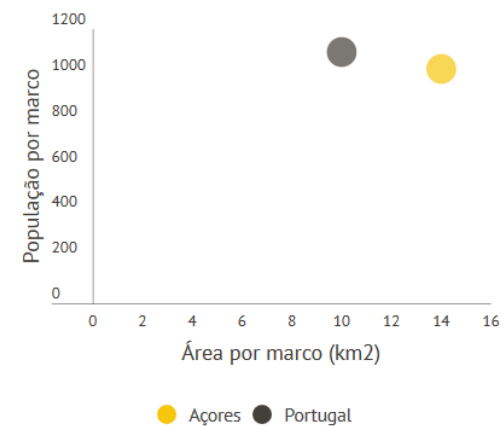
Marcos de correio

13,7 / km² por marco

1024 habitantes por marco



▼ -1,7% desde final 2014



▼ -9,1% desde final 2014

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações**

3. A interligação entre os Açores e o Continente

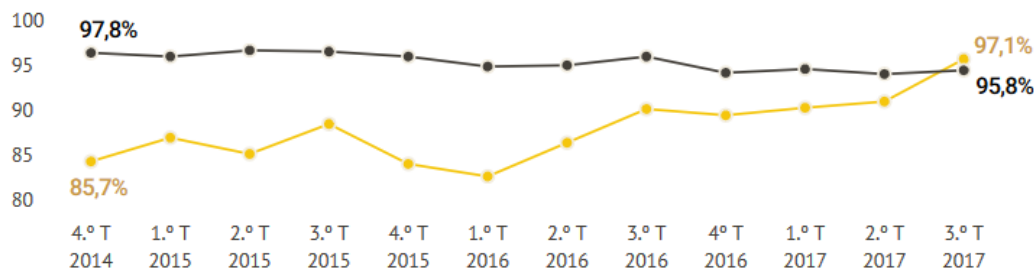
4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Demora de encaminhamento do correio normal e azul nos Açores

Correio normal (D+3)

Objetos enviados que atingem o seu destino até n dias após o seu envio (%)



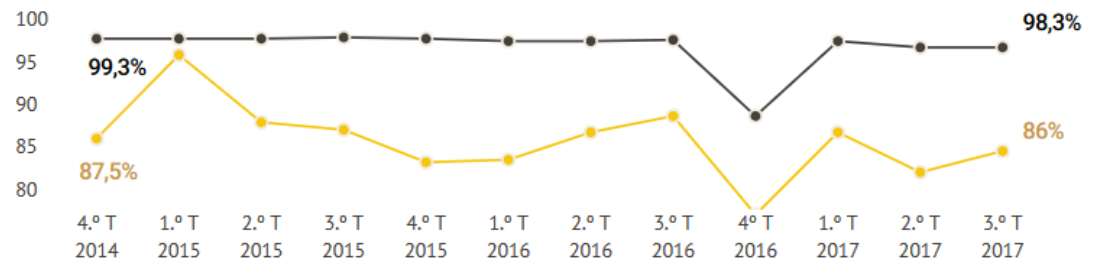
● Açores ● Continente

Demora de encaminhamento do correio azul nos Açores abaixo dos do Continente, resultará eventualmente das especificidades dos transportes naquela região, dependentes das condições climatéricas.

Convergência nos valores da demora de encaminhamento do correio normal.

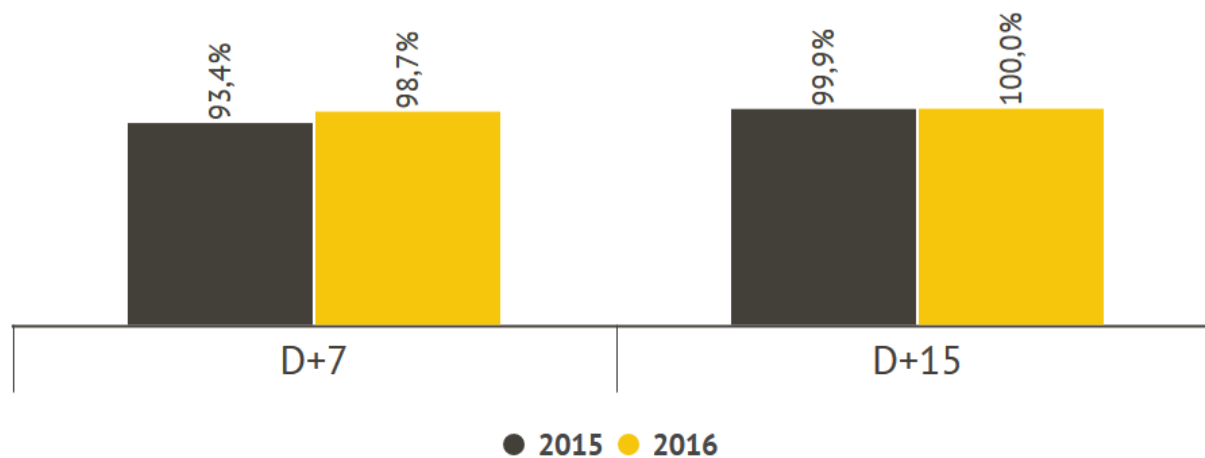
Correio azul (D+2)

Objetos enviados que atingem o seu destino até n dias após o seu envio (%)



● Açores ● Continente

Melhoria no cumprimento do padrão de serviço

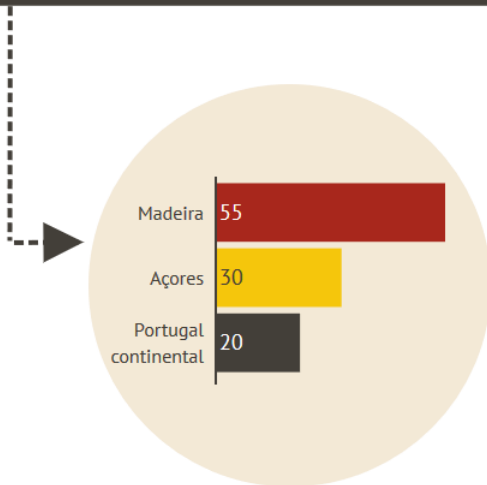


Fonte: ANACOM

Reclamações recebidas pela ANACOM sobre serviços postais

30 reclamações
por 100 mil habitantes

+2 reclamações (v.h.)



Falta de tentativa de entrega no domicílio
Falhas na distribuição
Extravio
Atendimento
Aviso de Receção
Conteúdo danificado
Atraso na entrega
Entrega na morada errada
Livro de Reclamações

1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

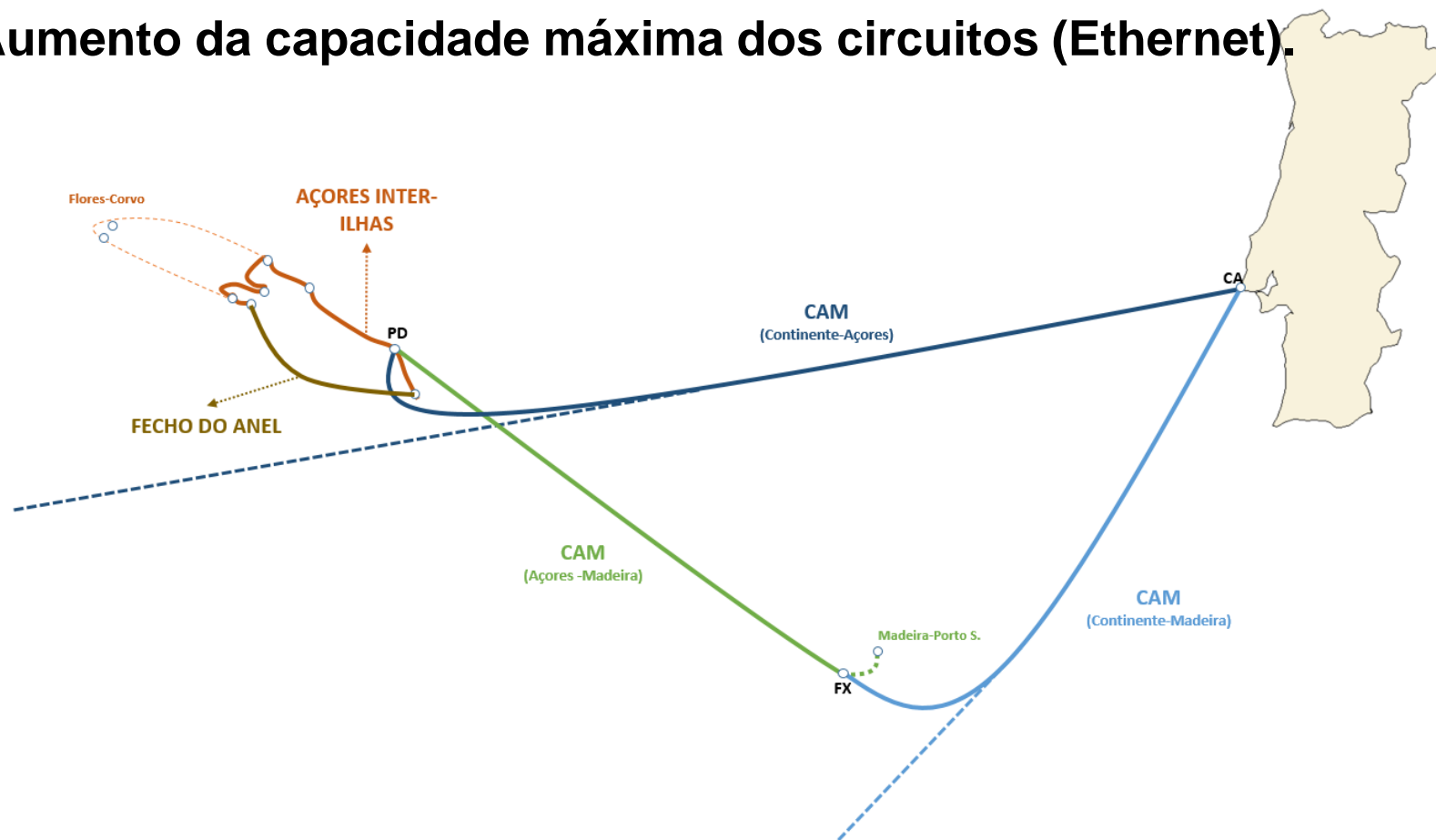
3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

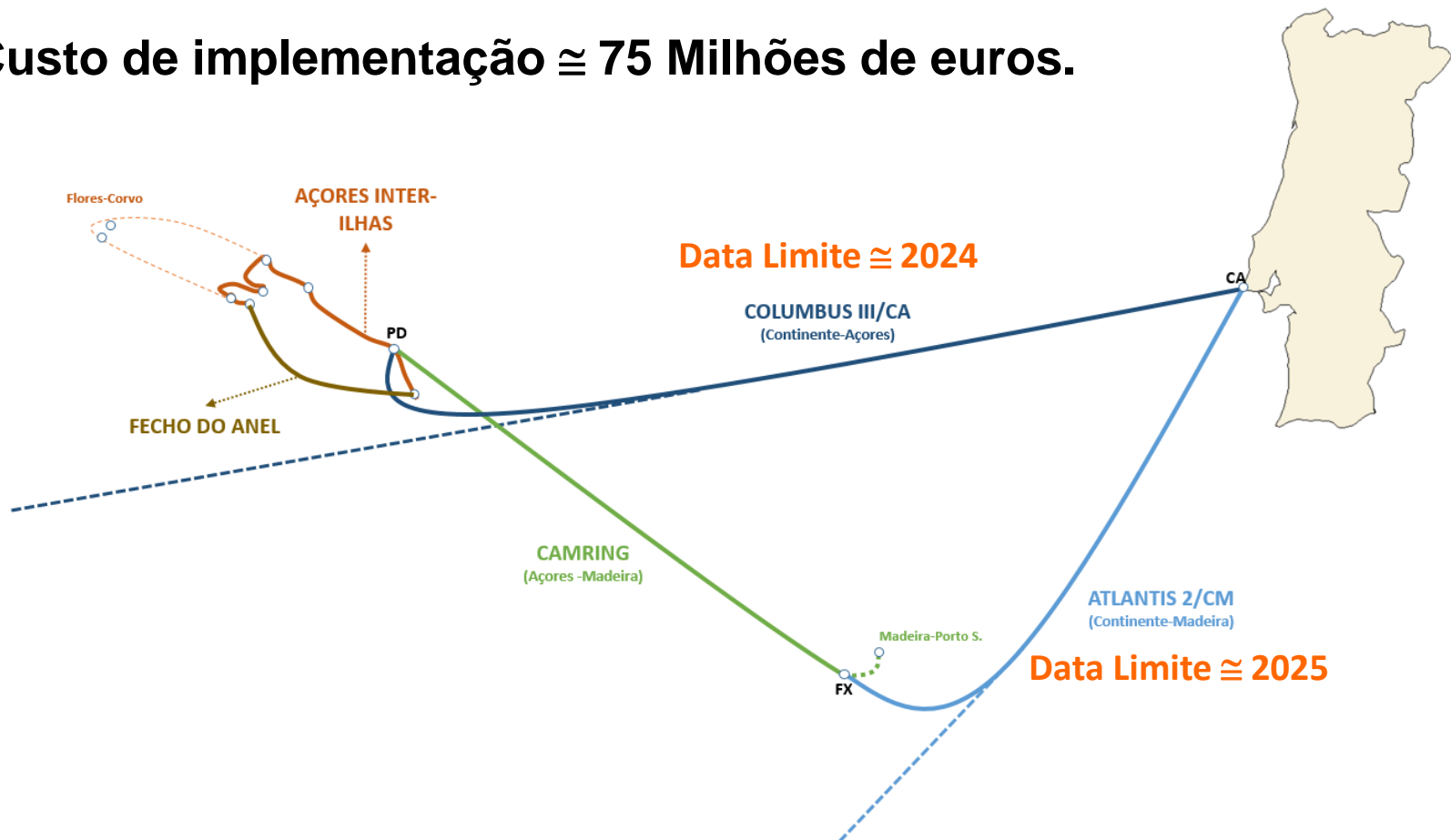
Intervenção da ANACOM:

- Redução de preços.
- Aumento da capacidade máxima dos circuitos (Ethernet).



Necessidade de decisão a breve prazo:

- Tempo de implementação: 2 a 3 anos.
- Custo de implementação \cong 75 Milhões de euros.



1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Estratégia europeia para as Regiões Ultraperiféricas (RUP)

- Fórum das Regiões Ultraperiféricas: uma proposta do Governo Regional dos Açores, na Conferência "Futuro da Estratégia Europeia para as RUP" (2008).

- “O estatuto de RUP reconhece especificidades próprias a estas regiões em relação ao resto da UE”

- Próxima revisão da estratégia europeia para as Regiões Ultraperiféricas (RUP): 2S 2017



Objetivo: **ACESSIBILIDADE DIGITAL**



1. As comunicações eletrónicas

- a) Os prestadores e a cobertura das redes
- b) A penetração dos serviços
- c) O consumidor, o consumo dos serviços e a fatura média
- d) Nível de satisfação e reclamações

2. Os serviços postais

- a) Pontos de acesso à rede
- b) Qualidade de serviço e reclamações

3. A interligação entre os Açores e o Continente

4. Estratégia para as regiões ultraperiféricas

5. Conclusões

Comunicações eletrónicas:

- Significativa cobertura de redes fixas de alta velocidade.
- Penetração dos serviços de comunicações eletrónicas nos Açores.
- Percentagem elevada de subscritores ADSL, potencial de crescimento da penetração do RAV.
- Elevados níveis de utilização da Internet (redes sociais, comércio eletrónico, e-government).
- Níveis de satisfação elevados; principal motivo de reclamações é a “venda do serviço”.

Serviços Postais

- Densidade da rede postal e demora de encaminhamento aceitável.
- Principais motivos de reclamações: atendimento, atraso na entrega.

Interligação Açores-continente:

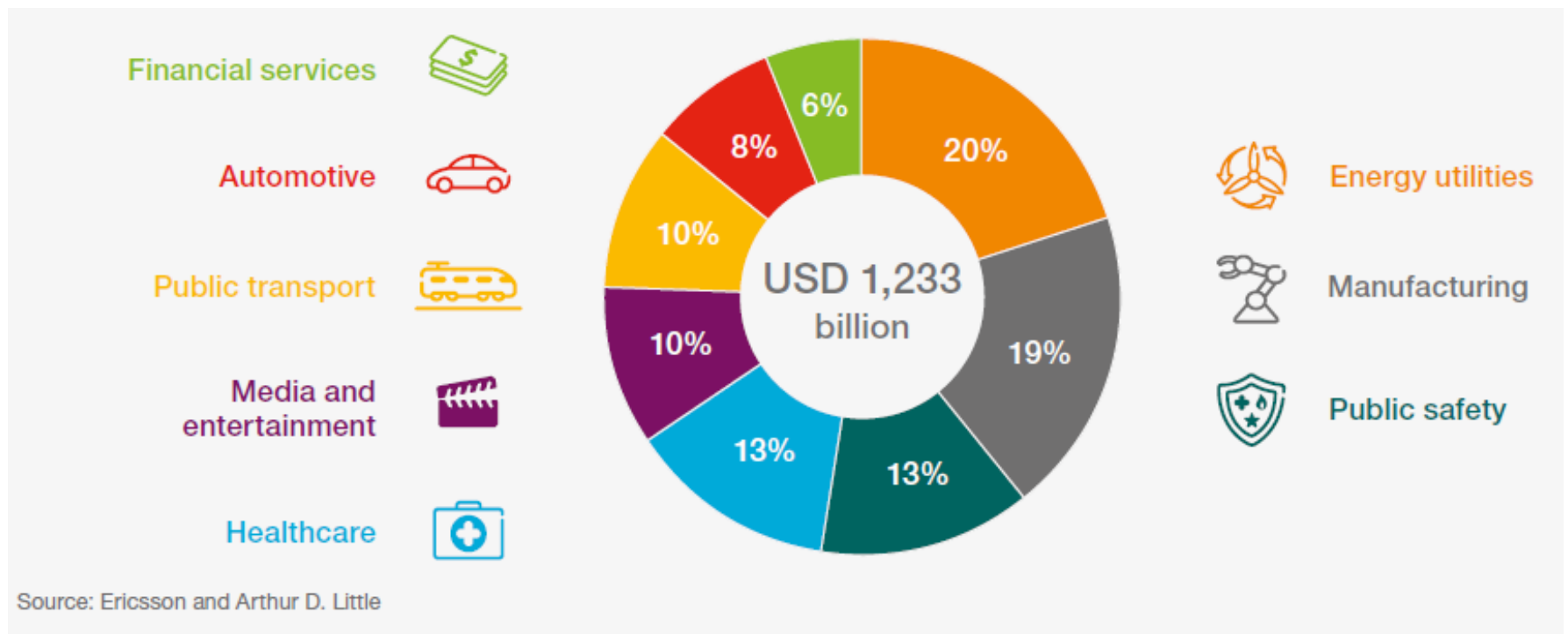
- ANACOM tem intervindo ao nível dos preços e da capacidade.
- Necessidade de garantir as comunicações no futuro.

Implementação do 5G



Implementação do 5G

Forte impacto em vários setores





Obrigado pela atenção!

João Cadete de Matos

13-14.11.2017