

# SERVIÇO TELEFÓNICO FIXO



1º trimestre  
2024

ANACOM

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES



# Índice

Sumário Executivo	4
1. Prestadores do serviço telefónico fixo e serviço telefónico nómada	9
2. Penetração do serviço telefónico fixo	10
3. Acessos do serviço telefónico fixo	11
3.1. Evolução do número de acessos	11
3.2. Número de acessos por tecnologia	12
3.3. Quotas de prestadores	14
4. Acessos por segmento de cliente	14
4.1. Número de acessos por segmento de cliente e por pacote de serviço	15
4.2. Quotas de prestadores	16
5. Portabilidade	17
5.1. Total de números que se encontram portados	17
5.2. Portabilidade no trimestre	18
6. Clientes do serviço telefónico fixo e serviço telefónico nómada	19
6.1. Número de clientes	19
6.2. Quotas de prestadores	21
7. Tráfego originado na rede fixa	22
7.1. Evolução do tráfego	22
7.2. Tráfego por segmento	26
7.3. Duração média das chamadas	26
7.4. Quotas de prestadores	28
Nota metodológica	30

## Índice de figuras

Figura 1 – Evolução do número de acessos principais	12
Figura 2 – Evolução do número de acessos principais por tecnologia	13
Figura 3 – Distribuição dos acessos por segmento e por pacote de serviço, 1T2024	15
Figura 4 – Evolução do número de clientes de acesso direto	20
Figura 5 – Evolução do número de clientes do serviço telefónico nómada	21
Figura 6 – Evolução do tráfego total originado na rede fixa	23
Figura 7 – Evolução trimestral do tráfego médio mensal por acesso do serviço telefónico fixo	23
Figura 8 – Evolução do tráfego de números curtos, números não geográficos e postos públicos	25
Figura 9 - Tráfego originado no serviço telefónico fixo em minutos, por segmento de cliente	26
Figura 10 – Número médio mensal de minutos por acesso principal	27
Figura 11 – Número médio mensal de minutos por acesso instalado a pedido de clientes, por segmento, 1T2024	27

## Índice de tabelas

Tabela 1 – Evolução do número de prestadores de STF	10
Tabela 2 – Evolução do número de prestadores do serviço telefónico nómada	10
Tabela 3 – Número de acessos do STF	13
Tabela 4 – Evolução das quotas de acessos principais do STF	14
Tabela 5 – Número de acessos do STF instalados a pedido de clientes por segmento de cliente	15
Tabela 6 – Evolução das quotas de acessos do STF para o segmento residencial	16
Tabela 7 – Evolução das quotas de acessos do STF para o segmento não residencial	17
Tabela 8 – Evolução trimestral da quantidade de números que se encontram portados	18
Tabela 9 - Quantidade de números objeto de portabilidade	18
Tabela 10 – Número de clientes do STF	19
Tabela 11 – Evolução das quotas de clientes de acesso direto ao STF	22
Tabela 12 – Evolução do tráfego originado na rede fixa em minutos	24

Tabela 13 – Duração média das chamadas por tipo de tráfego	28
Tabela 14 – Evolução das quotas de tráfego total originado na rede fixa em minutos	29

# Sumário Executivo

95,2% das famílias com telefone fixo

No primeiro trimestre de 2024 (1T2024), a taxa de penetração dos acessos telefónicos principais foi de 52,6 acessos por 100 habitantes. A taxa de penetração dos acessos instalados a pedido de clientes residenciais ascendeu a 95,2 por 100 agregados domésticos privados, menos 1,5 pontos percentuais (p.p.) do que no trimestre homólogo. Esta diminuição deveu-se ao aumento da estimativa anual de agregados domésticos privados do Instituto Nacional de Estatística.

Número de clientes aumentou 1,2%

No 1T2024, o número de clientes do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso direto era cerca de 4,5 milhões, mais 51 mil (+1,2%) do que no primeiro trimestre de 2023 (1T2023). O crescimento registado está associado à continuada penetração das ofertas em pacote que integram telefonia fixa.

Redes de nova geração responsáveis pelo crescimento do número de acessos

O parque de acessos telefónicos principais atingiu 5,5 milhões de acessos equivalentes, mais 51 mil acessos do que no trimestre homólogo, sendo o menor aumento registado (+0,9%) desde o 4.º trimestre de 2019. Este crescimento deveu-se ao aumento dos acessos suportados em redes de fibra ótica e TV por cabo.

No 1T2024, os acessos suportados em redes de nova geração (FTTH, redes de TV por cabo e redes móveis em local fixo), representaram 92,6% dos acessos telefónicos, tendo aumentado o seu peso em 2,0 p.p. em relação ao mesmo trimestre do ano anterior. Por outro lado, o número de acessos analógicos diminuiu 25,5% face ao trimestre homólogo, passando a representar apenas 4,2% do total de acessos.

Número de  
postos públicos  
diminuiu 24,2%

O número de postos públicos instalados era de cerca de 9,3 mil, verificando-se uma queda de 24,2% face ao 1T2023.

O tráfego em minutos originado em postos públicos também diminuiu, 32,4% no 1T2024. Desde o 2.º trimestre de 2016, este tipo de tráfego diminuiu 84,8%. Esta tendência decrescente é justificada pela substituição deste tipo de tráfego por chamadas de telemóvel e outras formas de comunicações suportadas na Internet.

1,9 milhões de  
números  
geográficos  
portados

No final do 1T2024 existiam cerca de 1,9 milhões números geográficos portados e cerca de 19,3 mil outros números não geográficos portados. Durante o 1T2024 foram objeto de portabilidade 35,1 mil números geográficos e 303 outros números não geográficos, correspondendo a uma subida, face ao trimestre homólogo, de 3,6% e 240,4%, respetivamente.

Tráfego  
originado na rede  
fixa diminuiu  
11,4%

No período em análise, o volume de minutos originado na rede fixa diminuiu 11,4% em relação ao trimestre homólogo.

Por tipo de chamada, a diminuição ocorreu sobretudo à diminuição do tráfego fixo-fixos (-15,4%) e, em menor medida, à redução do tráfego fixo-móvel (-3,4%), do tráfego nacional para números curtos e números não geográficos (-21,7%) e do tráfego internacional de saída (-10,5%).

Tráfego mensal  
por acesso  
diminuiu 6  
minutos

No 1T2024 foram consumidos, em média, por mês, 39 minutos por acesso, dos quais 25 minutos em chamadas fixo-fixos, 8 minutos em chamadas fixo-móvel e 1 minutos em chamadas internacionais. Em comparação com o 1T2023, foram consumidos mensalmente menos 6 minutos por acesso (-12,4%).

## Quotas dos prestadores

No 1T2024, a quota de clientes de acesso direto da MEO atingiu 41,7%, seguindo-se o Grupo NOS com 34,1%, a Vodafone com 21,0% e a NOWO com 2,5%. Relativamente ao trimestre homólogo, a quota de clientes de acesso direto da MEO e da NOWO diminuíram 0,1 p.p., enquanto a quota da NOS diminuiu 0,2%. Por outro lado, a quota da Vodafone aumentou 0,4 p.p..

# Serviço Telefónico Fixo

1T2024

**4,5**  
milhões



clientes de telefone em local fixo

+1,2% face ao trimestre homólogo



**95,2**

acessos de telefone em local fixo  
por 100 famílias

-1,5 p.p. face ao trimestre homólogo

## Rede de suporte

Acessos em VoIP/VoB são a principal forma de acesso

VoIP/VoB  
**85,5%**

GSM/  
UMTS/  
LTE  
7,0%

Analógicos 4,2%  
RDIS 3,2%

## Tráfego em minutos

**-11,4%**

face ao trimestre homólogo

**39**  
min./mês

## Tráfego médio mensal por acesso (minutos)

fixo-fixo



25

fixo-móvel



8

internacionais



1

números não geográficos



1

Outro



4

## Quotas

Clientes de acesso direto

MEO



41,7%

-0,1p.p.

NOS



34,1%

-0,2p.p.

Vodafone



21,0%

+0,4p.p.

NOWO



2,5%

-0,1 p.p.



## Postos Públicos

1T2024

9,3mil

Postos públicos



-24,2%

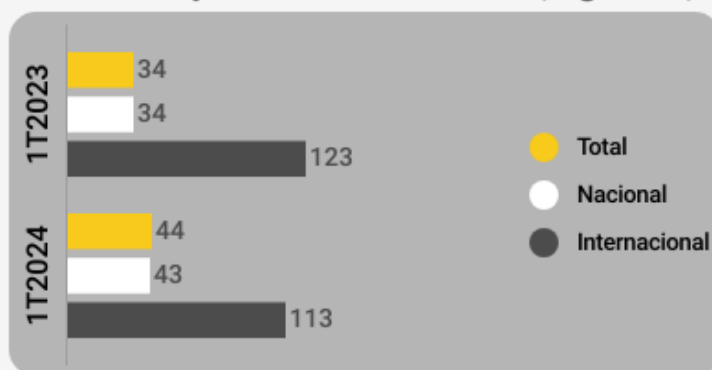
face ao trimestre homólogo

Tráfego em minutos

-32,4%

face ao trimestre homólogo

Duração média das chamadas (segundos)





# 1. Prestadores do serviço telefónico fixo e serviço telefónico nómada

No primeiro trimestre de 2024 (1T2024), entre as entidades registadas para a prestação do serviço telefónico fixo, 51 encontravam-se em atividade<sup>1</sup> (Tabela 1). Destas, 49 prestaram o serviço exclusivamente por acesso direto, uma prestava o serviço exclusivamente por acesso indireto e outra prestou o serviço através dos dois tipos de acesso – direto e indireto.

# 51

Entidades em atividade

# 49

prestavam serviço apenas por acesso direto

O aumento do número de prestadores em atividade (+27 relativamente ao trimestre homólogo) resultou, sobretudo, por passar a ser possível às empresas detentoras de números atribuídos pela ANACOM subatribuírem números a outras empresas, permitindo assim que estas últimas também ofereçam serviços de comunicações eletrónicas<sup>2</sup>.

---

<sup>1</sup> Entidades que, de acordo com a informação estatística disponível, registaram tráfego no período em análise.

<sup>2</sup> Vd. [ANACOM aprova subatribuição de números para promover concorrência no mercado.](#)

**Tabela 1** – Evolução do número de prestadores de STF

	1T2023	4T2023	1T2024
Prestadores em atividade	24	48	51
Prestadores com tráfego de acesso direto e indireto	1	1	1
Prestadores só com tráfego de acesso direto	22	46	49
Prestadores só com tráfego de acesso indireto	1	1	1

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

Quanto ao serviço telefónico nómada, no primeiro trimestre de 2024, encontravam-se 52 prestadores em atividade, mais 27 relativamente ao trimestre homólogo ([Tabela 2](#)).

**Tabela 2** – Evolução do número de prestadores do serviço telefónico nómada

	1T2023	4T2023	1T2024
Prestadores em atividade	25	49	52

Unidade: número de prestadores

Fonte: ANACOM

O aumento do número de prestadores resultou do surgimento da possibilidade de subatribuição de numeração a outras empresas, como referido anteriormente.

## 2. Penetração do serviço telefónico fixo

A taxa de penetração dos acessos telefónicos principais foi de 52,6 acessos por 100 habitantes no 1T2024, tendo crescido 0,5 p.p. em relação ao trimestre homólogo. Trata-se da taxa de penetração mais elevada registada desde que a ANACOM compila esta informação (2001).



**97,3%**

Acessos residenciais por 100 famílias

A taxa de penetração dos acessos instalados a pedido de clientes residenciais foi de 95,2 por 100 agregados domésticos privados, menos 1,5 p.p. do que no trimestre homólogo. Esta diminuição deveu-se ao aumento da estimativa anual de agregados domésticos privados do Instituto Nacional de Estatística.

## 3. Acessos do serviço telefónico fixo

Apresenta-se de seguida a informação disponível sobre os acessos principais deste serviço, nomeadamente o número de acessos, a sua distribuição por rede de suporte e a quota dos principais prestadores.

### 3.1. Evolução do número de acessos

O parque de acessos telefónicos principais atingiu 5,5 milhões de acessos equivalentes no final do 1T2024 ([Tabela 3](#)). Em relação ao trimestre homólogo, o número de acessos aumentou 0,9% (+51 mil acessos), sendo o menor aumento registado (+0,9%) desde o 4.º trimestre de 2019 ([Figura 1](#)).

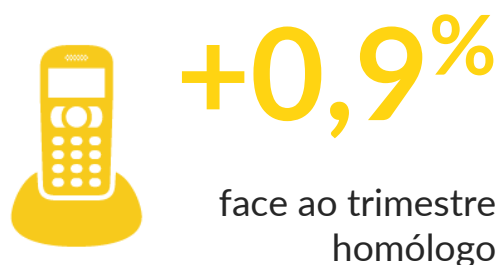
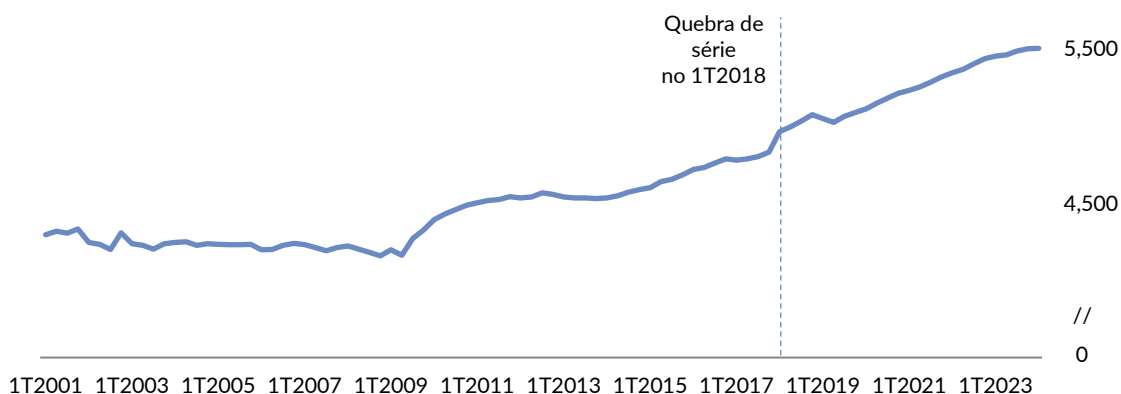


Figura 1 – Evolução do número de acessos principais



Unidade: Milhares de acessos

Fonte: ANACOM

Nota: A partir do 1T2018, o número de acessos VoIP/VoB passou a contabilizar o número de canais de voz ou de sessões simultâneas(as) contratadas(as) associadas(as) ao serviço telefónico em local fixo. Até ao 4T2017 era contabilizado o número de acessos.

## 3.2. Número de acessos por tecnologia

No 1T2024 os acessos do serviço telefónico fixo eram principalmente suportados em redes de nova geração<sup>3</sup> (92,6% dos acessos), com principal destaque para o VoIP /VoB (86%) que inclui os acessos suportados em FTTH e redes de TV por cabo. Os acessos analógicos e os acessos RDIS representaram, respetivamente, 4% e 3% do total de acessos do trimestre.

Face ao período homólogo, verificou-se um aumento dos acessos apenas ao nível do VoIP /VoB (+169 mil acessos ou +3,7%) que permitiu compensar a diminuição do número de acessos analógicos (-88 mil ou -27,5%), dos acessos RDIS (-19 mil acessos ou -9,8%) e dos acessos fixos suportados em redes móveis (-10 mil acessos ou -2,6%) - Tabela 3 e Figura 2.

No que se refere aos postos públicos, existiam instalados cerca de 9,3 mil no 1T2024, verificando-se uma redução de 24,2% face ao trimestre homólogo. Desde o 1.º trimestre de 2005 o número de postos públicos diminuiu 80,2%.

<sup>3</sup> Compostos por FTTH, redes de TV por cabo e redes móveis em local fixo.

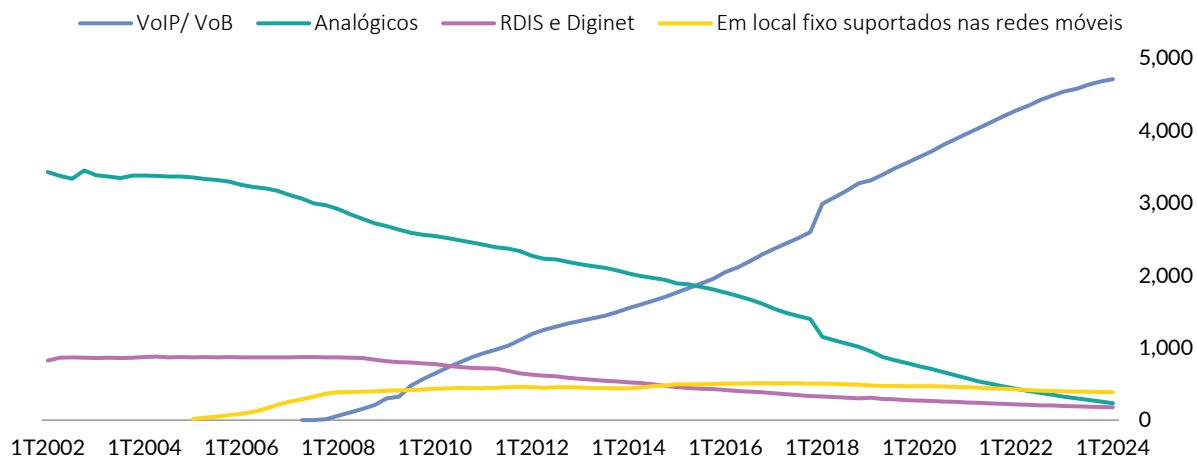
Tabela 3 – Número de acessos do STF

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
<b>Acessos analógicos</b>	<b>321</b>	<b>255</b>	<b>233</b>	<b>-8,7</b>	<b>-27,5</b>
(dos quais) postos públicos	12	10	9	-7,3	-24,2
<b>Acessos RDIS e Diginet</b>	<b>196</b>	<b>182</b>	<b>177</b>	<b>-2,9</b>	<b>-9,8</b>
Básicos	62	55	52	-5,3	-15,4
Primários	128	121	119	-2,0	-7,4
Fracionados	2	2	2	-0,8	-1,6
Outros acessos digitais	4	4	4	1,5	-3,6
<b>Acessos em local fixo suportados nas redes móveis</b>	<b>396</b>	<b>388</b>	<b>386</b>	<b>-0,5</b>	<b>-2,6</b>
<b>Acessos VoIP/ VoB</b>	<b>4 540</b>	<b>4 676</b>	<b>4 709</b>	<b>0,7</b>	<b>3,7</b>
<b>Acessos totais</b>	<b>5 454</b>	<b>5 502</b>	<b>5 505</b>	<b>0,1</b>	<b>0,9</b>

Unidade: milhares de acessos equivalentes, %

Fonte: ANACOM

Figura 2 – Evolução do número de acessos principais por tecnologia



Unidade: Milhares de acessos

Fonte: ANACOM

Nota: A partir do 1T2018, o número de acessos VoIP/VoB passou a contabilizar o número de canais de voz ou de sessões simultâneas(as) contratados(as) associados(as) ao serviço telefónico em local fixo. Até ao 4T2017 era contabilizado o número de acessos.

### 3.3. Quotas de prestadores

No 1T2024, a MEO foi responsável por 44,9% dos acessos principais, menos 0,2 pontos percentuais em relação ao 1T2023 – vd. [Tabela 4](#). O Grupo NOS foi o prestador com a segunda maior quota (32,4%), menos 0,1 pontos percentuais face ao trimestre homólogo e a Vodafone apresentou uma quota de 19,7%, mais 0,3 pontos percentuais que no 1T2023.

A Vodafone foi o prestador que, em termos líquidos, mais assinantes captou neste período.

Tabela 4 – Evolução das quotas de acessos principais do STF

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (p.p.) trimestral	Var. (p.p.) homóloga
MEO	45,1	45,0	44,9	-0,1	-0,2
Grupo NOS	32,5	32,4	32,4	0,0	-0,1
NOS Comunicações	30,7	30,6	30,6	0,0	-0,1
NOS Açores	0,6	0,6	0,6	0,0	0,0
NOS Madeira	1,2	1,2	1,2	0,0	0,0
Vodafone	19,3	19,6	19,7	0,0	0,3
NOWO	2,2	2,1	2,1	0,0	-0,1
Onitecom	0,2	0,2	0,1	0,0	-0,1
AR Telecom	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
Outros prestadores	0,6	0,6	0,6	0,0	0,1

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

## 4. Acessos por segmento de cliente

Apresenta-se de seguida a informação relativa aos acessos instalados a pedido de clientes do serviço telefónico em local fixo por segmento de cliente e por pacote de serviço.

## 4.1. Número de acessos por segmento de cliente e por pacote de serviço

No 1T2024, o número de acessos residenciais aumentou 1,0%, enquanto o número de acessos não residenciais aumentou 1,5% (Tabela 5). Cerca de 25,5% dos acessos eram instalados a pedido de clientes não residenciais.

**+1,0%**

Acessos residenciais

**Tabela 5** – Número de acessos do STF instalados a pedido de clientes por segmento de cliente

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
Acessos residenciais	4003	4039	4042	0,1	1,0
Acessos não residenciais	1362	1380	1382	0,1	1,5
<b>Total de acessos</b>	<b>5365</b>	<b>5419</b>	<b>5424</b>	<b>0,1</b>	<b>1,1</b>

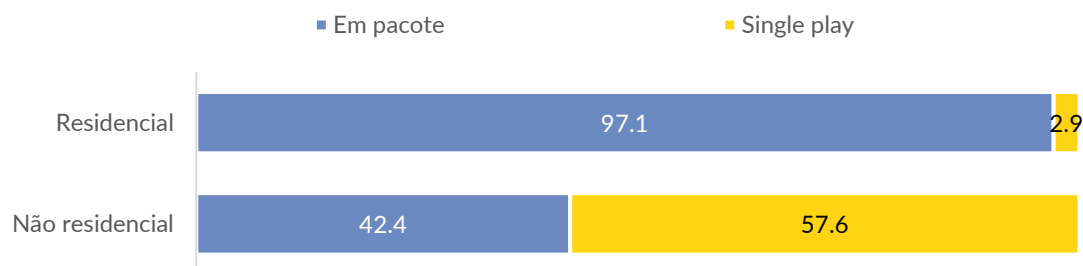
Unidade: milhares de acessos, %

Fonte: ANACOM

Nota: O total de acessos instalados a pedido de clientes não inclui o parque próprio nem os postos públicos.

As ofertas comercializadas em pacote ascendiam a 97,1% dos acessos de clientes residenciais e a 42,4% dos acessos de clientes não residenciais (Figura 3).

**Figura 3** – Distribuição dos acessos por segmento e por pacote de serviço, 1T2024



Unidade: %

Fonte: ANACOM



## 4.2. Quotas de prestadores

No 1T2024, considerando exclusivamente os acessos residenciais, a MEO foi responsável por 40,8% do total desse tipo de acessos, valor menor em 0,2 p.p. relativo ao trimestre homólogo. O Grupo NOS foi o prestador com a segunda maior quota (35,5%), tendo a sua quota diminuído 0,2 p.p. A Vodafone apresentou uma quota de 21,0%, mais 0,5 p.p. do que no 1T2023 (Tabela 6) e foi, em termos líquidos, o operador que mais assinantes residenciais captou neste período.

**Tabela 6** – Evolução das quotas de acessos do STF para o segmento residencial

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (p.p.) trimestral	Var. (p.p.) homóloga
MEO	40,9	40,8	40,8	0,0	-0,2
Grupo NOS	35,7	35,5	35,5	0,0	-0,2
NOS Comunicações	33,4	33,2	33,2	0,0	-0,2
NOS Açores	0,7	0,7	0,7	0,0	0,0
NOS Madeira	1,5	1,6	1,6	0,0	0,0
Vodafone	20,5	20,9	20,9	0,1	0,5
NOWO	2,8	2,7	2,7	0,0	-0,1
Outros prestadores	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

Por sua vez, a quota de acessos não residenciais da MEO situou-se nos 54,4%, seguindo-se o Grupo NOS com 24,8% e a Vodafone com 17,0%. Face ao 1T2023, a quota de acessos não residenciais da NOS aumentou 0,4 p.p., a quota da MEO e da Vodafone diminuiu 0,1 p.p. e 0,3 p.p., respetivamente (Tabela 7).

Tabela 7 – Evolução das quotas de acessos do STF para o segmento não residencial

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (p.p.) trimestral	Var. (p.p.) homóloga
MEO	54,5	54,5	54,4	-0,1	-0,1
Grupo NOS	24,4	24,7	24,8	0,1	0,4
NOS Comunicações	23,9	24,2	24,3	0,1	0,4
NOS Açores	0,1	0,1	0,1	0,0	0,0
NOS Madeira	0,4	0,4	0,4	0,0	0,0
Vodafone	17,2	17,0	17,0	0,0	-0,3
NOWO	0,5	0,4	0,4	0,0	0,0
Onitelecom	0,8	0,7	0,6	-0,1	-0,2
Outros prestadores	2,6	2,7	2,9	0,1	0,3

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.



## 5. Portabilidade

Nesta secção apresenta-se informação acerca da portabilidade de números geográficos (gammas de numeração 2x associadas ao STF) e de outros números não geográficos (gammas de numeração com exceção das gamas 2x e 9x) em termos da quantidade de números portados e portabilidade entre operadores.

### 5.1. Total de números que se encontram portados

No final do 1T2024 existiam cerca de 1,9 milhões de números geográficos portados e cerca de 19,3 mil outros números não geográficos portados.

**1,9 milhões**

de números geográficos portados

A quantidade de números portados diminuiu 0,1% face ao trimestre homólogo para os números associados ao STF e aumentou 2,2% relativamente aos números de outros serviços não geográficos (Tabela 8).

**Tabela 8** – Evolução trimestral da quantidade de números que se encontram portados

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
STF (serviço telefónico fixo)	1 880 014	1 880 531	1 878 145	-0,1	-0,1
SNG (outros serviços não geográficos)	18 886	19 019	19 299	1,5	2,2
dos quais serviço telefónico nómada (gama 30)	15 689	15 822	16 098	1.7	2.6

Unidade: Quantidade de números, %

Fonte: ANACOM, com base da informação da Entidade de Referência

## 5.2. Portabilidade no trimestre

Durante o 1T2024 foram objeto de portabilidade 35,1 mil números geográficos e 303 outros números não geográficos, correspondendo a uma subida, face ao trimestre homólogo, de 3,6% e 240,4%, respetivamente ([Tabela 9](#)).

**Tabela 9** - Quantidade de números objeto de portabilidade

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
STF (serviço telefónico fixo)	33 849	24 867	35 083	41,1	3,6
SNG (outros serviços não geográficos)	89	57	303	431,6	240,4

Unidade: Quantidade de números, %

Fonte: ANACOM, com base da informação da Entidade de Referência

## 6. Clientes do serviço telefónico fixo e serviço telefónico nómada

Apresenta-se nesta secção informação sobre os clientes do serviço telefónico fixo e do serviço telefónico nómada, bem como as quotas dos prestadores dos clientes de acesso direto do serviço telefónico fixo.

### 6.1. Número de clientes

No 1T2024 o número de clientes do serviço telefónico fixo na modalidade de acesso direto foi de cerca de 4,5 milhões, mais 51 mil (+1,2%) comparativamente com o trimestre homólogo (Tabela 10).



**4,4**  
milhões

de clientes do serviço telefónico fixo

Tabela 10 – Número de clientes do STF

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
Clientes de acesso direto	4409	4452	4460	0,2	1,2
Residenciais	-	-	3932	-	-
Não residenciais	-	-	528	-	-
Clientes Serviço telefónico nómada	36	32	31	-4,5	-15,1

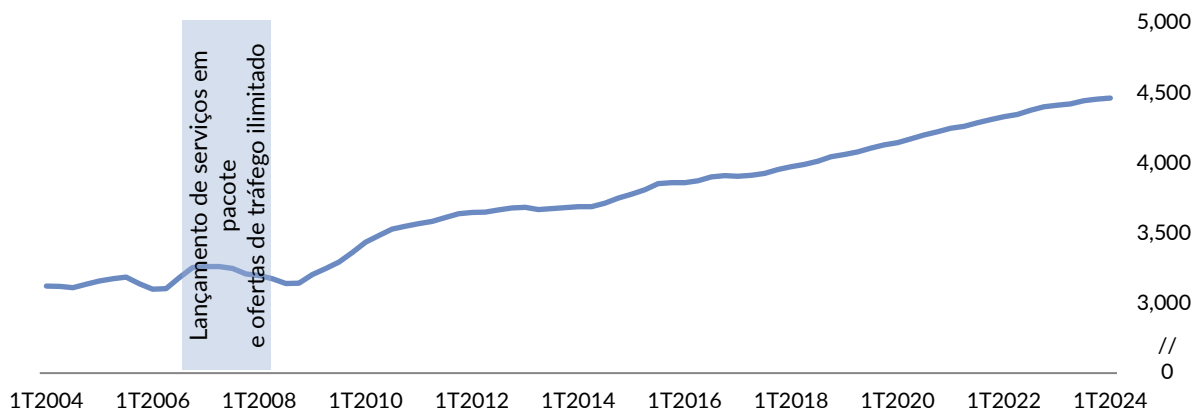
Unidade: milhares de clientes, %

Fonte: ANACOM

Desde o final de 2008 que se regista uma tendência de crescimento do número de clientes deste serviço, embora com um abrandamento em 2013. O crescimento registado está

associado à crescente penetração das ofertas em pacote. No 1T2024, cerca de 97,1% dos acessos de clientes residenciais do serviço telefónico fixo foram comercializados em pacote.

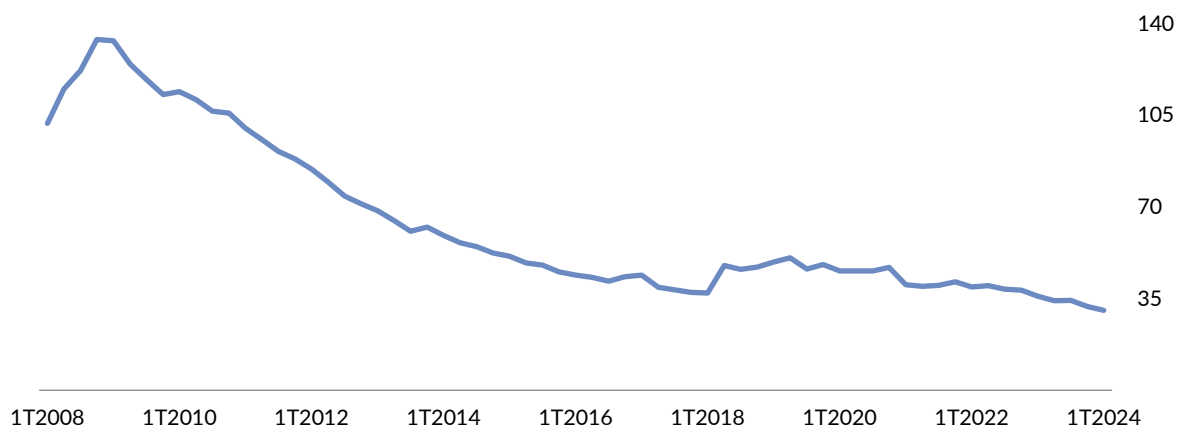
Figura 4 – Evolução do número de clientes de acesso direto



Unidade: Milhares de clientes  
Fonte: ANACOM

No que diz respeito aos clientes do serviço telefónico nómada, existiam no final do 1T2024 cerca de 30,5 mil clientes ativos, menos 15,1% do que no trimestre homólogo (Figura 5). Em termos históricos, entre o início de 2009 e meados de 2018, o número de clientes do serviço telefónico nómada apresentou uma tendência decrescente, explicada sobretudo pelo facto de um operador ter migrado um conjunto significativo dos seus clientes para uma solução de telefonia vocal fixa. No entanto, entre 2018 e o final de 2020, registou-se uma alteração de tendência do número de clientes do serviço telefónico nómada associado ao aumento do número de clientes empresariais. Desde 2021, voltou a verificar-se a tendência de decréscimo do número de clientes do serviço telefónico nómada, ainda que a uma taxa mais pequena do que aquela verificada antes de 2018.

Figura 5 – Evolução do número de clientes do serviço telefónico móvel



Unidade: Milhares de clientes  
Fonte: ANACOM

## 6.2. Quotas de prestadores

A MEO foi o prestador com a maior quota de clientes de acesso direto, 41,7% (Tabela 11). A quota do Grupo NOS foi de 34,1% e a quota da Vodafone foi 21,0%, seguindo-se a NOWO com 2,5%.

Face ao 1T2023, as quotas de clientes de acesso direto da MEO e da NOWO diminuíram 0,1 p.p. e a quota do grupo NOS diminuiu 0,2 p.p.. Por outro lado, a Vodafone aumentou 0,4 p.p. a sua quota de clientes de acesso direto.

## Quotas de clientes de acesso direto

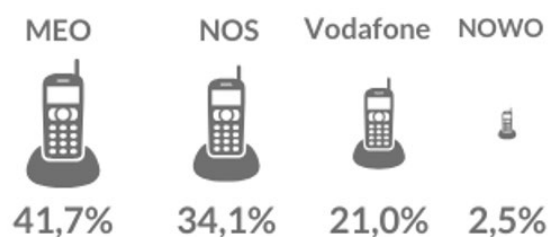


Tabela 11 – Evolução das quotas de clientes de acesso direto ao STF

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (p.p.) trimestral	Var. (p.p.) homóloga
MEO	41,8	41,7	41,7	0,0	-0,1
Grupo NOS	34,3	34,1	34,1	0,0	-0,2
NOS Comunicações	32,1	32,0	31,9	0,0	-0,2
NOS Madeira	0,7	0,7	0,7	0,0	0,0
NOS Açores	1,5	1,5	1,5	0,0	0,0
Vodafone	20,6	20,9	21,0	0,0	0,4
NOWO	2,6	2,5	2,5	0,0	-0,1
Outros prestadores	0,7	0,7	0,7	0,0	0,0

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.

## 7. Tráfego originado na rede fixa

Nesta secção apresenta-se a informação sobre o tráfego em minutos do serviço telefónico fixo, nomeadamente o número de minutos originados na rede, o número médio de minutos por acesso, a duração média das chamadas e a quota de tráfego dos prestadores.

### 7.1. Evolução do tráfego

O tráfego total originado na rede fixa, no 1T2024, atingiu 646 milhões de minutos, menos 11,4% do que no trimestre homólogo (Figura 6 e Tabela 12).

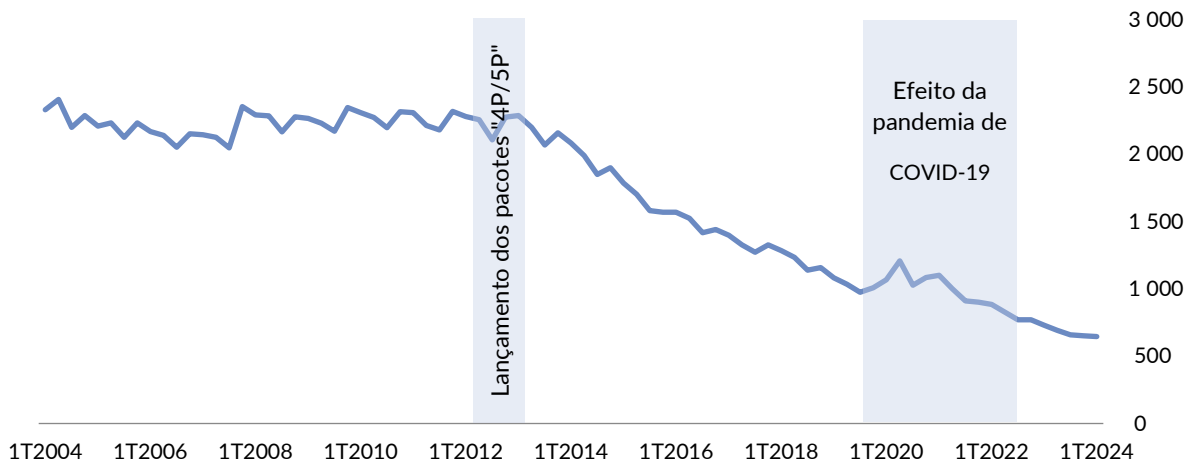
**-11,4%**

de tráfego total originado face ao trimestre homólogo

Desde 2013 que se registava uma tendência de queda do tráfego originado na rede fixa devido, por um lado, ao aumento da penetração dos pacotes “4/5P” que incluem serviços móveis e chamadas gratuitas para todas as redes e, por outro lado, à crescente penetração de novas formas de comunicações suportadas na Internet. A pandemia provocou uma alteração

desta tendência. No entanto, desde meados de 2021 o tráfego retomou uma tendência de queda.

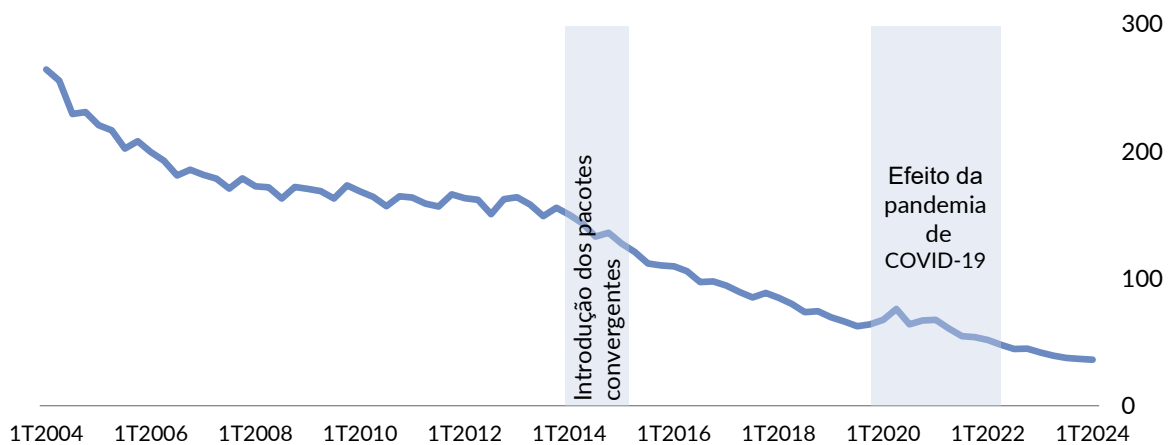
**Figura 6 - Evolução do tráfego total originado na rede fixa**



Unidade: Milhões de minutos  
 Fonte: ANACOM

A pandemia da COVID-19 deixou de ter um impacto significativo no tráfego médio por acesso do STF, retomando-se a tendência de decréscimo observada no período pré-pandemia em 2023 (Figura 7).

**Figura 7 - Evolução trimestral do tráfego médio mensal por acesso do serviço telefónico fixo**



Unidade: minutos  
 Fonte: ANACOM



A diminuição ocorrida em relação ao trimestre homólogo deveu-se sobretudo à diminuição do tráfego fixo-fixo (-15,4%) e, em menor medida, à redução do tráfego fixo-móvel (-3,4%), do tráfego nacional para números curtos e números não geográficos (-21,7%) e do tráfego internacional de saída (-10,5%) – vd. [Tabela 12](#).

**Tabela 12** – Evolução do tráfego originado na rede fixa em minutos

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
<b>Tráfego do serviço telefónico fixo</b>	<b>685</b>	<b>609</b>	<b>597</b>	<b>-1,9</b>	<b>-12,8</b>
Tráfego nacional	658	582	573	-1,6	-12,9
Tráfego nacional Fixo-Fixo	479	419	405	-3,3	-15,4
Tráfego nacional Fixo-Móvel	145	136	140	2,6	-3,4
Tráfego nacional Fixo-Nºs curtos e não geográficos	21	17	16	-4,8	-21,7
Tráfego nacional originado em postos públicos	<1	<1	<1	-8,3	-32,4
Outro tráfego com origem na rede fixa	13	10	11	16,3	-13,8
Tráfego internacional de saída	27	26	24	-8,0	-10,5
do qual originado em postos públicos	<1	<1	<1	-7,8	-32,6
<b>Tráfego serviço telefónico nómada</b>	<b>44</b>	<b>43</b>	<b>48</b>	<b>12,4</b>	<b>10,3</b>
Nacional	43	42	47	12,4	10,9
Internacional	1	1	1	9,2	-11,7
Tráfego serviço telefónico sem recurso a numeração	-	-	<1	-	-
<b>Tráfego total originado na rede fixa</b>	<b>729</b>	<b>652</b>	<b>646</b>	<b>-0,9</b>	<b>-11,4</b>

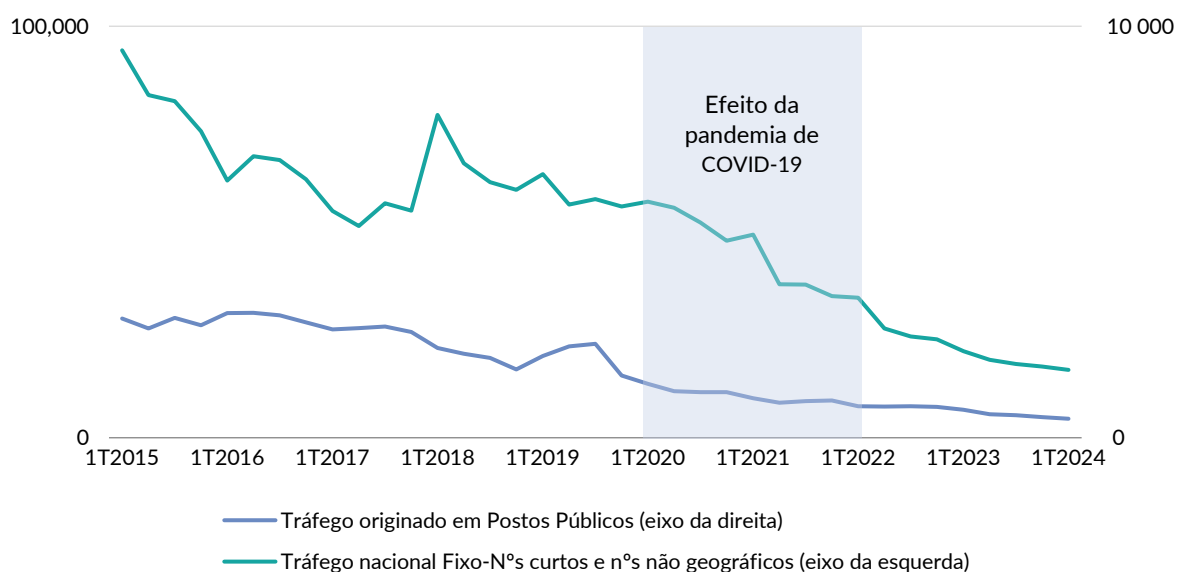
Unidade: milhões de minutos, %

Fonte: ANACOM

Nota: O tráfego total originado na rede fixa inclui o tráfego do serviço telefónico sem recurso a numeração a partir do primeiro trimestre de 2024.

No que respeita ao tráfego para números curtos e não geográficos, que diminuiu 21,7% (como referido anteriormente), recorde-se que o volume deste tipo de tráfego é relativamente reduzido (cerca de 1 minuto/mês por acesso) e tem um comportamento volátil, visto que algumas gamas deste tipo de números são utilizadas por programas e concursos televisivos ([Figura 8](#)).

Figura 8 – Evolução do tráfego de números curtos, números não geográficos e postos públicos



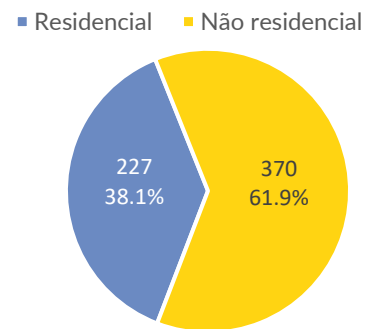
O tráfego em minutos originado em postos públicos diminuiu 32,4% no 1T2024 face ao trimestre homólogo (Figura 8), apresentando igualmente uma tendência ligeira decrescente justificada pela substituição deste tipo de tráfego por chamadas de telemóvel e outras formas de comunicações suportadas na Internet. Desde o 2.º trimestre de 2016, este tipo de tráfego diminuiu 84,8%.

## 7.2. Tráfego por segmento

O tráfego originado em acessos de clientes não residenciais correspondeu a 61,9% do total do tráfego do serviço telefónico fixo (Figura 9), ainda que estes acessos representem apenas 25,5% do total de acessos.

Os restantes 38,1% do tráfego tiveram origem em acessos de clientes residenciais. De realçar que em 2023, cerca de 48,6% das famílias com STF referiram não utilizar o serviço, segundo o Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas Famílias, do Instituto Nacional de Estatística.

**Figura 9** - Tráfego originado no serviço telefónico fixo em minutos, por segmento de cliente

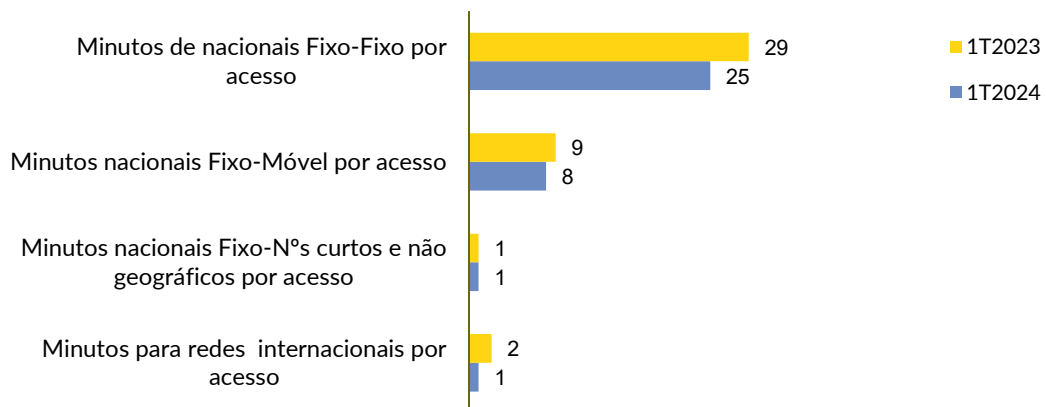


Unidade: milhões de minutos, %  
 Fonte: ANACOM

## 7.3. Duração média das chamadas

No 1T2024 foram consumidos, em média, por mês, 39 minutos por acesso, dos quais 25 minutos em chamadas fixo-fixo, 8 minutos em chamadas fixo-móvel e 1 minutos em chamadas internacionais (Figura 10). Em comparação com o 1T2023, foram consumidos mensalmente menos 6 minutos por acesso (-12,4%).

**Figura 10** – Número médio mensal de minutos por acesso principal



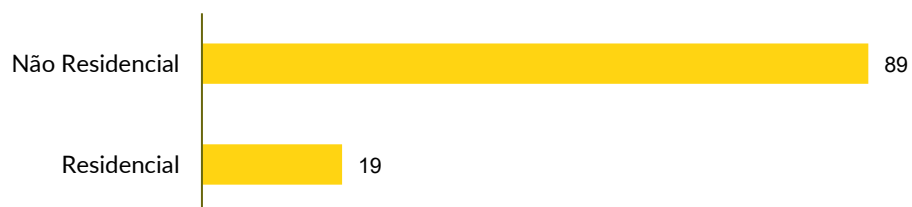
Unidade: minutos

Fonte: ANACOM

Nota: Não são apresentadas todas as categorias de tráfego.

O número médio mensal de minutos por acesso de clientes não residencial (89 minutos) foi mais do quádruplo em relação número médio verificado para os acessos de clientes residenciais (19 minutos) – vd. [Figura 11](#).

**Figura 11** – Número médio mensal de minutos por acesso instalado a pedido de clientes, por segmento, 1T2024



Unidade: minutos

Fonte: ANACOM

A duração média das chamadas originadas na rede fixa diminuiu cerca de 5 segundos relativamente ao trimestre homólogo ([Tabela 13](#)).

Tabela 13 – Duração média das chamadas por tipo de tráfego

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (%) trimestral	Var. (%) homóloga
Tráfego do serviço telefónico fixo	181	178	172	-3,4	-4,8
Tráfego nacional	178	175	169	-3,4	-4,9
Tráfego nacional Fixo-Fixo	241	229	216	-5,7	-10,6
Tráfego nacional Fixo-Móvel	102	104	107	2,5	4,5
Tráfego nacional Fixo-Nºs curtos e não geográficos	187	177	190	7,2	1,3
Tráfego nacional originado em postos públicos	34	42	43	2,6	28,2
Outro tráfego com origem na rede fixa	76	118	105	-10,8	38,1
Tráfego internacional de saída	329	304	311	2,3	-5,5
(do qual) originado em postos públicos	123	109	113	4,1	-8,2
Tráfego serviço telefónico nómada	121	114	124	9,3	2,4
Tráfego serviço telefónico sem recurso a numeração	-	-	139	-	-
<b>Tráfego total originado na rede fixa</b>	<b>176</b>	<b>172</b>	<b>167</b>	<b>-2,6</b>	<b>-4,8</b>

Unidade: segundos, %

Fonte: ANACOM

Nota: O tráfego total originado na rede fixa inclui o tráfego do serviço telefónico sem recurso a numeração a partir do primeiro trimestre de 2024.

## 7.4. Quotas de prestadores

A MEO detém a maior quota de tráfego total originado na rede fixa em minutos, 36,9%, seguindo-se o Grupo NOS com uma quota de 31,6% e a Vodafone com 18,5% (Tabela 14).

**Tabela 14 – Evolução das quotas de tráfego total originado na rede fixa em minutos**

	1T2023	4T2023	1T2024	Var. (p.p.) trimestral	Var. (p.p.) homóloga
MEO	38,8	38,2	36,9	-1,4	-2,0
Grupo NOS	32,1	31,7	31,6	-0,1	-0,5
NOS Comunicações	30,6	30,3	30,3	0,0	-0,2
NOS Madeira	0,8	0,7	0,7	0,0	-0,1
NOS Açores	0,7	0,7	0,6	0,0	-0,1
Vodafone	17,8	18,3	18,5	0,2	0,7
G9	3,1	3,4	3,6	0,2	0,5
Onitelecom	1,6	1,8	2,5	0,7	0,9
NOWO	1,7	1,6	1,5	-0,1	-0,2
Colt Telecom	1,6	1,4	1,4	0,0	-0,2
AR Telecom	0,9	0,8	0,8	-0,1	-0,1
Outros prestadores	2,4	2,8	3,3	0,5	0,8

Unidade: %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: As variações apresentadas podem não corresponder exatamente aos valores constantes da tabela devido a arredondamentos.



# Nota metodológica



## Fontes

### Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas

Questionário trimestral sobre redes e serviços de comunicações eletrónicas. Informação recolhida trimestralmente junto dos prestadores de comunicações eletrónicas, de acordo com as especificações e definições constantes do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas - Regulamento n.º 643/2023 de 6 de junho de 2013, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1745754>.

A data de referência da informação apresentada é 31.03.2024 enquanto a data de reporte é 20.05.2024. A informação trimestral agora disponibilizada poderá ser objeto de revisões ou atualizações.

### Agregados estatísticos publicados pelo Instituto Nacional de Estatística (INE)

No presente relatório recorre-se às estimativas anuais de "agregado doméstico privado" do INE nos períodos intercensitários e aos resultados dos Censos nos períodos censitários.

### Inquérito à Utilização de Tecnologias da Informação e da Comunicação pelas famílias (INE)

O Inquérito à Utilização de Tecnologias de Informação e da Comunicação pelas famílias (IUTIC famílias) do INE é realizado anualmente, com base numa amostra representativa dos agregados familiares residentes em Portugal com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos. A amostra foi dimensionada e estratificada por NUTS II de forma a produzir estimativas representativas para Portugal Continental e para as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. As estimativas apresentadas foram obtidas a partir de uma amostra de 6 594 (2022) e de 7 672 (em 2023) agregados domésticos com pelo menos uma pessoa com idade dos 16 aos 74 anos e igual número de pessoas nesse âmbito etário. A recolha dos dados deste inquérito decorreu de 6 de junho a 21 de agosto no ano de 2022 e de 4 de maio a 31 de julho no ano de 2023. Os indicadores específicos sobre o serviço telefónico fixo foram propostos pela ANACOM e integrados no IUTIC famílias 2022 e 2023, com todo o processo de recolha e cálculo dos indicadores efetuado pelo INE, e publicado no seu site (2022 e 2023).

### Entidade de Referência para a Portabilidade (ER)

Informação remetida mensalmente à ANACOM pela entidade que faz a gestão da base de dados que armazena a informação relativa aos números portados e ao histórico de transações efetuadas.



## Definições e notas

### Acessos, clientes, tráfego e receitas

Vd. secções I.2, II.3, III.1 e IV.1.1., respetivamente, do módulo B do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatísticas - Regulamento n.º 643/2023 de 6 de junho de 2013, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1745754>.

A partir do 1T2018, o número de acessos VoIP/VoB passou a contabilizar o número de canais de voz ou de sessões simultâneos(as) contratados(as) associados(as) ao serviço telefónico em local fixo. Até ao 4T2017 era contabilizado o número de acessos.

### Acessos principais totais

Somatório do “número de acessos analógicos”, “número de acessos RDIS e *Diginet* equivalentes”, “número de acessos em local fixo suportados nas redes móveis” e do “número de acessos VoIP/VoB” referentes ao acesso direto, incluindo acessos instalados a pedido de clientes, postos públicos e parque próprio. No caso dos acessos digitais, a unidade utilizada é o número de acessos digitais equivalentes. Os “Outros acessos digitais” englobam “*Diginet*” e FWA.

### Acesso direto e indireto

Por acesso direto entende-se a forma de prestação do serviço em que o acesso ao cliente é assegurado por infraestrutura própria ou alugada. No caso do acesso indireto, o acesso ao cliente é assegurado por terceiros nas modalidades de pré-seleção de chamada e seleção chamada-a-chamada.

### Residencial

Considera-se cliente residencial todo o utilizador que não utilize maioritariamente o serviço em causa como consumo intermédio da atividade económica desenvolvida. Excluem-se empresas, trabalhadores em nome individual e independentes, organizações não governamentais e organismos do sector público.

O número de acessos do serviço de distribuição de sinais de televisão por subscrição instalados a pedido de clientes residenciais corresponde ao indicador I.1.1 do módulo H do anexo 2 do Regulamento sobre a prestação de informação de natureza estatística - Regulamento n.º 643/2023 de 6 de junho, disponível em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1745754>.

### Agregado doméstico privado

Conjunto de pessoas que tem a residência habitual no alojamento familiar ou a pessoa independente que ocupa um alojamento familiar (<https://smi.ine.pt/Conceito/Detalhes/11412>). Por facilidade, este indicador é designado, ao longo do texto, por “famílias”.

### Distribuição por prestador

Existem operadores que atuam em segmentos/nichos específicos de mercado. A posição relativa que ocupam não deve ser interpretada como um indicador da qualidade dos serviços prestados ou do desempenho desses operadores nos segmentos em que atuam.



## Números curtos e não geográficos

Números cujo comprimento é inferior a 9 dígitos e números com prefixos 800, 802, 808, 809, 884, 707, 708, 760, 761 e 762, respetivamente.

## Tráfego total originado na rede fixa

Inclui tráfego nacional Fixo-Fixo, Fixo-Móvel, Fixo-Nºs curtos e nºs não geográficos, tráfego nacional através de *calling cards*, tráfego originado em postos públicos, tráfego internacional de saída, tráfego do serviço telefónico nómada e outro tráfego com origem na rede fixa, através das modalidades de acesso direto e acesso indireto.

## Números objeto de portabilidade

Incluem não só os números que foram objeto de uma primeira portabilidade (ou de portabilidades subsequentes) para um prestador que não o "doador", mas também os números que foram portados para o próprio "prestador doador". O presente indicador não é representativo do *churn* (mudança de prestador), na medida em que os clientes podem mudar de prestador sem portar o número. Não reflete também o *churn* de clientes com números portados, uma vez que cada cliente, em particular no segmento empresarial, pode portar mais do que um número.

## Quantidade de números portados

Contabiliza a quantidade de números que, no final do período em análise, se encontravam portados, não incluindo, portanto, os números que regressaram ao prestador doador. Um mesmo número que, após uma primeira portabilidade, tenha sido novamente portado para outros prestadores (que não o prestador doador) é, neste indicador, contabilizado uma única vez.

Neste indicador "número portado" é qualquer número que, no final do período em análise, se encontre atribuído por um prestador de serviços de comunicações eletrónicas a um assinante que mudou de prestador, que não o doador, mantendo esse mesmo número. Neste indicador são também contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena".

## Período de quarentena

Período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo.

## Portabilidade

Operação através da qual o cliente muda de prestador mantendo o mesmo número.

## Serviço telefónico nómada

Serviços de uso tipicamente nómada, i.e., suscetível de utilização em vários locais. Estes serviços são prestados com recurso à gama de numeração "30". Não inclui ofertas do tipo "Voz na Internet pública".



## Siglas e abreviaturas

1T2023	1.º trimestre de 2023	3T2023	3.º trimestre de 2023
1T2024	1.º trimestre de 2024	FTTH	<i>Fiber-to-the-home</i>
STF	Serviço telefónico em local fixo	OTT	<i>Over-the-top</i>
VoIP/VoB	<i>Voice-over-IP/Voice-over-broadband</i>		



## Sinais convencionais

%	percentagem	p.p.	pontos percentuais
---	-------------	------	--------------------



Serviço telefónico fixo

# 2024



**Lisboa (Sede)**  
R. Ramalho Ortigão, 51  
1099 - 099 Lisboa  
Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Porto**  
Rua Direita do Viso, 59  
4250 - 198 Porto  
Portugal  
Tel: (+351) 226198000

**Açores**  
Rua dos Valados, 18 - Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada  
Portugal  
Tel: (+351) 296302040

**Madeira**  
Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal  
Portugal  
Tel: (+351) 291790200



**Atendimento ao público**  
800206665  
info@anacom.pt

[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)  
Junho de 2024

**ANACOM**  AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES