

## Chamadas telefónicas pela Internet – uma opção a que as famílias europeias aderem cada vez mais

*Um inquérito realizado à escala da União Europeia junto de 27 000 agregados familiares revelou a emergência de novos padrões de consumo a nível dos serviços de telecomunicações na Europa. O progresso tecnológico e a concorrência trouxeram maior escolha aos consumidores europeus; 24% dos agregados familiares desistiram do seu telefone fixo a favor do telemóvel e 22% utilizam o computador de casa para fazer chamadas pela Internet. Num número crescente de Estados-Membros, os agregados familiares utilizam o acesso sem fios para se ligarem à Internet, através de redes móveis ou de satélite. Entretanto, 29% dos agregados familiares da Europa adquirem pacotes agregados de serviços de telecomunicações e media, o que representa um aumento de quase 10% desde o ano passado. A principal prioridade para os consumidores neste ambiente em evolução acelerada continua, no entanto, a ser a qualidade dos serviços.*

São estas as principais constatações do terceiro inquérito comunitário aos agregados familiares hoje publicado pela Comissão:

- Os utilizadores **prescindem cada vez mais dos seus telefones fixos em favor dos telemóveis**, havendo uma percentagem considerável, cerca de 24%, de agregados familiares na UE-27 que utilizam apenas o telemóvel. Nos novos Estados-Membros, esta percentagem é significativamente mais elevada (39%) do que na UE-15 (20%), com excepção da Finlândia (61%) e de Portugal (48%). Nalguns Estados-Membros, este aumento é acompanhado de uma maior utilização do acesso sem fios à Internet através da rede telefónica móvel ou de satélite (República Checa, Eslováquia, Áustria e Itália).
- 22% dos agregados familiares europeus que dispõem de ligação à Internet utilizam o seu **PC para efectuarem chamadas telefónicas**. Esta percentagem mais do que duplica na Letónia (58%), na Lituânia (51%), na República Checa (50%), na Polónia (49%) e na Bulgária (46%).
- **29% dos agregados familiares europeus adquirem dois ou mais produtos de telecomunicações e media a um único fornecedor de serviços** (um aumento de 9% desde o Inverno de 2007), sendo o mais comum a combinação de telefone fixo e acesso à Internet.
- Quase metade dos agregados familiares europeus dispõe de **acesso à Internet** (49%) e uma maioria crescente de ligação em banda larga (36% na UE-27, o que representa um aumento de 8% desde o Inverno de 2007). A maioria das famílias acede à Internet através de uma linha ADSL (59%, ou seja, um aumento de 4% em relação ao ano passado). A principal razão indicada para não se ter acesso à Internet em casa continua a ser a falta de interesse pela rede (50% dos inquiridos).

- 22% dos agregados familiares europeus têm **dificuldade em contactar o seu fornecedor de serviços Internet quando experimentam problemas de conexão**. Um número semelhante afirmou que o custo do apoio que obtêm não é comportável.
- Um em cada quatro utilizadores de serviços móveis **nem sempre consegue ligar-se à rede móvel para fazer uma chamada**. Para 28% dos inquiridos, a chamada, por vezes, cai.
- É cada vez maior o número de agregados familiares que recebem **televisão digital terrestre**: o aumento foi de 5% desde o Inverno de 2007, chegando agora aos 12% de agregados na UE-27. A percentagem de agregados familiares que recebem televisão analógica através de uma antena baixou de 45% para 41%.
- Um em cada dez agregados familiares da UE recebe **televisão por mais do que um meio** (antena, cabo, satélite, Internet). O número é ainda mais elevado em França (25% dos agregados familiares), no Reino Unido (22%), na Itália (19%), na Suécia (19%) e em Chipre (16%).

**Contexto:**

Este inquérito foi realizado a uma amostra representativa de 27 000 agregados familiares de 27 países, entre Novembro e Dezembro de 2007.

Está neste momento em discussão no Parlamento Europeu e no Conselho a proposta de reforma das regras comunitárias das telecomunicações, apresentada pela Comissão em Novembro de 2007 (ver [IP/07/1677](#), [IP/07/1678](#), [MEMO/07/458](#)).

O **texto integral do inquérito comunitário aos agregados familiares** pode ser consultado em:

[http://ec.europa.eu/information\\_society/policy/ecom/library/ext\\_studies/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecom/library/ext_studies/index_en.htm)

**Para mais informações sobre o inquérito do ano passado:**

[IP/07/582](#)

## Annex

### Penetration rates for key telecom services

	Average EU 27 households Winter 2008	Average EU 27 households Winter 2007	% change EU 27 Winter 2008 / Winter 2007
<b>Overall telephone access</b> (fixed and/ or mobile)	95%	95%	0%
Mobile telephone access <sup>1</sup>	83%	81%	+2%
Fixed telephone access	70%	72%	-2%
Both fixed and mobile telephone access	57%	58%	-1%
Mobile but no fixed telephone access	24%	18%	+4%
Fixed but no mobile telephone access	14%	15%	-1%
<b>Broadband internet access</b>	36%	28%	+8%
DSL access	29%	22%	+7%
Cable-modem access	7%	6%	+1%
<b>Television</b>	96%	97%	-1%
Aerial	41%	45%	-4%
Cable-TV	34%	35%	+1%
Satellite	22%	21%	-1%
Digital Terrestrial TV	12%	7%	+5%

<sup>1</sup> Note: The EU mobile telephone access rate per household is lower than the penetration rate per capita because of multiple mobile access (prepaid/postpaid) within a same household which only count as one when measured at a household level.