RELATÓRIO FINAL
GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DA MIGRAÇÃO PARA A TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (GAM–TD)

Versão Pública

25 de Outubro de 2012

Índice

Sumário Executivo 5

I – Da Televisão analógica à digital 8

II - Lançamento da televisão digital e processo de fecho das emissões de televisão analógicas em Portugal - Enquadramento legal 28

III – Serviços de programas televisivos na TDT 47

IV – O processo de transição 50

V - Programas de subsidiação e de comparticipação 76

VI - Organização do processo pelo ICP-ANACOM 85

VII - Gestão e acompanhamento do processo pelo ICP-ANACOM 104

VIII - Supervisão e Contencioso 116

IX - Relacionamento do ICP-ANACOM com os consumidores e utilizadores 130

X – Pós *switch off* 132

XI - Considerações finais 137

Índice de tabelas

Tabela 1 – Prestadores do serviço de TV por subscrição sobre cabo – 1º trimestre de 2012 22

Tabela 2 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição sobre DTH – 1º trimestre de 2012.....23

Tabela 3 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição sobre fibra ótica (FTTH/B) – 1º trimestre de 2012.....24

Tabela 4 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição – outras plataformas – 1º trimestre de 2012 25

Tabela 5 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Alenquer 57

Tabela 6 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Cacém (1ª fase) 59

Tabela 7 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Cacém (1ª e 2ª fases) 60

Tabela 8 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor da Nazaré 62

Tabela 9 – Conhecimento sobre o processo TDT na zona piloto da Nazaré 63

Tabela 10 – Preparação dos lares para a 1ª fase de desligamento (faixa litoral do território continental) 65

Tabela 11 – Conhecimento sobre o processo TDT na faixa litoral do território continental 66

Tabela 12 – Conhecimento sobre assuntos mais específicos da TDT na faixa litoral do território continental 67

Tabela 13 – Análise evolutiva da preparação dos lares para a TDT no território continental 69

Tabela 14 – Conhecimento sobre o processo TDT no território continental 70

Tabela 15 – Análise evolutiva da preparação dos lares para a TDT no território continental 71

Tabela 16 – Avaliação da definição de imagem e qualidade do som (comparação TDT com emissão analógica) 72

Índice de figuras

Figura 1 – Estimativa de cobertura analógica da RTP1 – janeiro 2010 15

Figura 2 - Estimativa de cobertura analógica da TVI – janeiro 2010 16

Figura 3 – Distribuição geográfica do somatório de alojamentos cablados por todos os operadores[1] 20

Figura 4 – Mapa de freguesias à data dos censos de 2001, com discriminação das zonas piloto para desligamento do sinal analógico e emissão por TDT 52

Figura 5 - Subfases da fase um do desligamento do sinal analógico 55

Figura 6 - Estimativa cobertura TDT via terrestre - 2º trimestre 2012 75

Figura 7 - Efeito de "Persiana", verificado na receção de televisão analógica, quando os sinais provenientes de dois emissores distintos no mesmo canal radioelétrico se encontravam sobrepostos (não há interrupção do serviço) 107

Figura 8 - Com o aumento da auto interferência, a receção digital fica severamente comprometida (interrupção do serviço) 108

Figura 9 – Cobertura TDT 112

Índice de gráficos

Gráfico 1 – Evolução do número de prestadores em atividade 21

Gráfico 2 – Número de canais a que tem acesso no lar 26

Gráfico 3 - Tipos de Reclamações relacionadas com cobertura da rede 127

Gráfico 4 - Reclamações concluídas por distrito 128

Gráfico 5 – Registos TDT | Por assunto (26 de abril a 30 de setembro 2012) 133

Sumário Executivo

Este relatório visa dar cumprimento à Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, publicada em (Diário da República) a 17 de março de 2009, que determina que "o GAM-TD (grupo de acompanhamento da migração para a televisão digital) cessa a sua atividade com a conclusão de um relatório final do processo de transição, a apresentar ao Governo num prazo máximo de seis meses após a data de cessação das emissões televisivas analógicas terrestres em todo o território nacional.".

No relatório apresentam-se os aspetos mais assinaláveis do processo de transição analógico-digital do serviço de radiodifusão televisiva terrestre em Portugal. Formalmente, a sua fase preparatória iniciou-se em 2007, com a consulta pública sobre os vários instrumentos necessários para enformar a atribuição do(s) título(s) habilitantes. Operacionalmente, o simulcast*, em que coexistiram emissões em analógico e digital, decorreu ao longo de 3 anos - entre abril de 2009 e abril de 2012, data do último desligamento da rede analógica.*

Com esta transição passaram a estar disponíveis a toda a população no território nacional, e também em melhores condições de qualidade de imagem e de som, os quatro serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre de âmbito nacional (RTP 1, RTP 2, SIC e TVI), bem como os dois de âmbito regional nas respetivas Regiões Autónomas (RTP Açores e RTP Madeira). Realce-se que o serviço analógico não chegava em boas condições a uma parte significativa da população e que não era mesmo de todo recebido, designadamente a SIC e a TVI, por uma parte, embora mais reduzida, da população.

O serviço inclui agora também um guia eletrónico de programação e passa a possibilitar de forma mais ágil funcionalidades de gravação, consoante o equipamento do utilizador.

A rede implementada dispõe ainda de capacidade tanto para a introdução de outros serviços de programas televisivos, como para incremento de qualidade dos atuais, designadamente por via da emissão em alta definição.

De notar em termos da solução tecnológica que Portugal, ao adotar desde logo a norma MPEG-4, mais eficiente, criou condições para a introdução de televisão de alta definição, obviando também uma futura transição do sistema MPEG-2 para o MPEG-4, conforme está já em equação e em curso nalguns países, com o impacto daí decorrente para os utilizadores, dado que configuraria na realidade um segundo processo de migração tecnológica num curto espaço de tempo. Por outro lado, a opção de implantação de uma rede de frequência única (SFN) foi norteada pelo objetivo de uma gestão mais eficiente do espectro, permitindo a libertação de frequências para outras utilizações, tanto no âmbito da própria radiodifusão televisiva como de outros serviços de comunicações eletrónicas.

Neste mesmo sentido, saliente-se que tanto o MPEG-4 como as SFN mereceram especial destaque da Comissão Europeia (CE), na sua Comunicação de outubro de 2009, sobre o dividendo digital, sendo consideradas como as soluções técnicas mais eficientes a implementar.

Com a finalização do processo de transição, Portugal passou a dispor de um serviço de televisão de acesso livre com qualidade para toda a população, criou condições para melhorar os atuais serviços e libertou capacidade para introduzir outros serviços (de televisão e/ou de comunicações), em face dos ganhos de eficiência na utilização de espectro nas faixas de VHF/UHF. Saliente-se que foi cumprida a data de cessação final das emissões analógicas terrestres a 26 de abril de 2012, conforme estipulado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009.

O processo de migração foi globalmente positivo, embora continuem a persistir algumas dificuldades que, devendo ser enquadradas num processo de estabilização final da rede, são muito localizadas e exigem uma intervenção específica no terreno. Adicionalmente, é necessário continuar o trabalho de consolidação da rede e torná-la mais robusta e resistente a fenómenos de propagação extrema de caracter excecional.

Só a congregação de esforços dos vários intervenientes, com destaque para o envolvimento e adesão dos utilizadores, possibilitou que se ultrapassassem os vários obstáculos que foram surgindo e que Portugal, embora tendo iniciado a transição

posteriormente a outros Estados Membros, nomeadamente da Europa ocidental, tenha concluído o processo dentro do prazo preconizado para o efeito na União Europeia UE.

I – Da Televisão analógica à digital

1. TELEVISÃO - CONCEITO

Televisão consiste, de acordo com a Lei n.º 27/2007, de 30 de julho, com a redação dada pela Lei n.º 8/2011, de 11 de abril, na "transmissão, codificada ou não, de imagens não permanentes, com ou sem som, através de uma rede de comunicações eletrónicas, destinada à receção em simultâneo pelo público em geral, não se incluindo neste conceito: i) Os serviços de comunicações destinados a serem recebidos apenas mediante solicitação individual; ii) A mera retransmissão de emissões alheias; iii) A transmissão pontual de eventos, através de dispositivos técnicos instalados nas imediações dos respetivos locais de ocorrência e tendo por alvo o público aí concentrado".

Ao longo de várias décadas tal transmissão, através do espaço (radiodifusão terrestre e satélite) e, mais recentemente, de redes mistas de fibra ótica e cabo coaxial, assentou em tecnologia analógica.

A inovação e o desenvolvimento vieram proporcionar meios mais eficazes para registo, armazenamento e processamento de sinais elétricos, bem como a possibilidade da sua transmissão sob forma digital em vez de analógica. O conjunto de sons e imagens captados por uma câmara de televisão, incluindo os dados associados, são deste modo convertidos numa sequência de bits que, injetada num emissor, é por sua vez transmitida aos recetores, os quais, através de uma *set top box* (STB) externa ou já integrando tal funcionalidade, efetuam a conversão desses bits em sons, imagens e informação.

Desta forma, t*elevisão digital* é a designação atribuída ao processo de transmissão de vídeo, áudio e dados, através da utilização de sinais digitais, por oposição aos sinais analógicos utilizados pelos sistemas tradicionais de televisão (analógica), oferecendo melhor qualidade - resultante nomeadamente da maior imunidade a perturbações na imagem - e proporcionando espaço para mais canais de televisão e novos serviços, bem como outras potencialidades, designadamente ao nível da interatividade.

Em Portugal, a televisão era assegurada nomeadamente pelos seguintes suportes:

- Rede hertziana analógica;
- Redes de distribuição por cabo / fibra;
- Satélite, incluindo-se nestes o serviço DTH (*Direct-To-Home*);
- Redes de acesso fixo via rádio (FWA - *Fixed Wireless Access*), para aplicações específicas de difusão televisiva celular na faixa dos 27,5-29,5GHz;
- IPTV com base em infra-estruturas suportadas em pares metálicos, através das tecnologias xDSL - conjunto de tecnologias de linha digital de assinante -, capazes de transformar linhas de cobre, por exemplo linhas telefónicas vulgares, em linhas digitais de alta velocidade;
- Sistema de terceira geração de serviços móveis (UMTS - *Universal Mobile Telecommunication Systems*).

O processamento e a transmissão de sinais sob a forma digital apresentam diversas vantagens em relação ao formato analógico, que possibilitam aos operadores de televisão a disponibilização de mais e melhores serviços aos seus clientes, nomeadamente:

- Melhor qualidade da imagem (incluindo 16:9) e do som (e.g. Dolby Digital 5.1);
- Interatividade, criação de condições para o aparecimento de novos serviços e o acesso a mais informação;
- Compatibilidade com os computadores e a Internet;
- Televisão de alta definição (HDTV);
- Convergência multimédia, uma vez que o formato digital permite a transmissão de dados, voz e imagem num mesmo suporte.

Para além destas vantagens, a televisão digital terrestre configura uma oferta com benefícios adicionais, como sejam:

- O acesso gratuito para a generalidade da população nacional, no mínimo, aos canais de televisão emitidos através do sistema analógico terrestre (RTP 1, RTP 2, SIC e TVI em todo o país e RTP Madeira e RTP Açores em cada uma das Regiões Autónomas);

- A possibilidade de emissão de mais um canal de televisão em definição *standard* e mais 1 canal de televisão em alta definição, partilhado pelos operadores de televisão (até ao desligamento);

- A maior dinamização, pela cobertura e popularidade do sistema terrestre, do desenvolvimento da sociedade da informação e do conhecimento;

- Um maior estímulo da indústria portuguesa de conteúdos, aplicações e equipamentos;

- A promoção da concorrência no sector das comunicações eletrónicas através da emergência de uma plataforma alternativa para acesso, nomeadamente, a televisão digital;

- Uma mais eficiente utilização do espectro radioelétrico, com a consequente libertação das frequências usadas pelo sistema analógico.

2. ENQUADRAMENTO INTERNACIONAL

De uma forma geral, a nível internacional, no decurso dos anos 90, assistiu-se a um grande crescimento das redes e ofertas de televisão por assinatura, assentes fundamentalmente nas plataformas de cabo e de satélite, inicialmente no sistema analógico, mas que progressivamente foram migrando para o digital. A procura acompanhou também a oferta, com uma adesão crescente ao serviço de televisão por assinatura.

Não obstante, verificava-se a subsistência do acesso gratuito a televisão, assente no serviço de radiodifusão analógica terrestre, por uma parte significativa das populações, embora oscilando entre países com muita elevada penetração, como a Itália, e países com uma utilização muito residual, como a Holanda.

Com a consolidação de tecnologia de transmissão digital também para o sistema terrestre, a qual possibilitaria a prestação de um serviço com mais qualidade e uma maior eficiência, criaram-se condições para uma tendência internacional de transição analógico-digital do serviço de radiodifusão televisiva terrestre.

Com efeito, a introdução de televisão digital terrestre (TDT) possibilita, designadamente, a oferta de um serviço com melhor qualidade de imagem e de som e uma utilização mais eficiente do espectro radioelétrico, o qual constitui um recurso escasso, libertando-se frequências para outras utilizações, tanto no âmbito da própria radiodifusão televisiva como de serviços de comunicações eletrónicas.

Neste contexto tecnológico e de mercado, solidificou-se, no final dos anos 90/ início do século XXI, na União Europeia (UE) e, de uma forma geral, a nível internacional, a intenção de cessação das emissões televisivas analógicas terrestres, constituindo a TDT a solução mais natural para sua substituição, sendo que criaria também outras oportunidades. Portugal não ficou alheio a estes desenvolvimentos.

De tal forma que, em 24 de maio de 2005, a Comissão Europeia (CE) adotou uma comunicação intitulada "Acelerar a transição da radiodifusão analógica para a digital", na qual fixou os objetivos da política comunitária para a referida transição e, pela primeira vez, propôs 2012 como prazo limite para a cessação das emissões analógicas em todos os Estados-Membros (EM).

No seu seguimento, o Parlamento Europeu (PE) adotou, a 16 de novembro de 2005, uma resolução sobre a transição da radiodifusão analógica para a digital em que reforça esta posição e, nomeadamente, exorta os EM a reduzirem ao mínimo possível o período de difusão analógica e digital em simultâneo.

O Conselho de Transportes, Telecomunicações e Energia (CONS TTE) da UE, a de 1 de dezembro de 2005, reconheceu igualmente a importância da transição analógico-digital e convidou os EM, tanto quanto possível, a concluírem este processo até 2012.

A utilização do espectro pelo serviço de radiodifusão rege-se por planos internacionais de frequências que são adotados ao nível da UIT (União Internacional das Telecomunicações) ou da CEPT (Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações). O plano atualmente em vigor (GE06) para VHF e UHF foi desenvolvido em Genebra, por uma Conferência Regional de Radiocomunicações da UIT que envolveu toda a Europa, África, Médio Oriente e alguns países da Ásia.

Esta Conferência desenvolveu o plano de frequências para a radiodifusão digital terrestre e definiu que o período de transição analógico/digital – durante o qual as estações analógicas de televisão teriam direito a proteção – terminará a 16 de junho de 2015, para a faixa de UHF. Ficou assim, na prática, consagrado, num âmbito além da própria UE, um prazo limite para conclusão da transição analógico/digital.

Em outubro de 2009, novamente ao nível da UE, a CE, na sua Recomendação relativa ao uso do dividendo digital (publicada em conjunto com uma Comunicação sobre a mesma matéria), recomenda que os EM tomem as medidas necessárias para assegurar que os serviços de radiodifusão televisiva terrestre usam tecnologia de transmissão digital, cessando o uso da tecnologia analógica no seu território até 1 de janeiro de 2012.

No seguimento desta Comunicação, o CONS TTE, a 18 de dezembro de 2009, nas suas conclusões sobre a matéria, reitera o prosseguimento de esforços pelos EM de modo a concluir o processo de transição analógico-digital até 2012.

Em maio de 2010 é adotada a Decisão da CE de harmonização das condições técnicas de utilização da faixa dos 800 MHz por parte de outros serviços de comunicações eletrónicas (que não radiodifusão), a qual, não obrigando à libertação da referida faixa, especifica porém as condições técnicas a respeitar quando tal se verificar.

Por último, em outubro de 2011, o CONS e o PE chegam a um acordo informal quanto ao projeto de decisão que estabelece o programa plurianual da política do espectro radioelétrico. Estas instituições confirmam formalmente o seu acordo, respetivamente, em

dezembro de 2011 e fevereiro de 2012. A decisão é publicada a 21 de março de 2012, dispondo que até 1 de janeiro de 2013 os EM devem levar a cabo o processo de autorização a fim de permitir a utilização da faixa de 800 MHz para serviços de comunicações eletrónicas. Ficou assim consagrada a obrigação de cessação de emissões televisivas terrestres nesta faixa até ao final de 2012, sem prejuízo de a CE poder conceder aos EM isenções específicas até 31 de dezembro de 2015 em face de circunstâncias excecionais ou problemas de coordenação de frequências transfronteiriços.

Foi com este enquadramento que Portugal, à semelhança de outros países, deu início ao processo de introdução da plataforma de TDT e de cessação das emissões televisivas analógicas terrestres.

3. RECEÇÃO ANALÓGICA TERRESTRE

No final do 4.º trimestre de 2007, e de acordo com a análise efetuada pelo ICP-ANACOM, com base em elementos do INE, existiam cerca de 1,8 milhões de famílias, cuja receção de televisão era exclusivamente de forma aberta - não condicionada, livre -, que representava 47,7 por cento do número de famílias clássicas, num total de 3,8 milhões. Se se considerar o total de alojamentos, independentemente de se considerarem residências habituais ou não, a percentagem de alojamentos só com receção de emissões não condicionadas, livres, é de 64 por cento num universo de 5,6 milhões de alojamentos (incluindo residências principais e secundárias).

Ao pretender-se proceder à sua desativação, foi importante assegurar na transição analógico-digital a migração dos serviços de programas televisivos existentes (vulgarmente designados canais de televisão) de emissão em aberto detidos pelos operadores concessionados ou licenciados (RTP 1, RTP 2, SIC e TVI em todo o país e RTP Açores e RTP Madeira em cada uma das respetivas Regiões Autónomas), devendo continuar a ser disponibilizada à generalidade da população nacional uma oferta sem custos de assinatura mensal para o utilizador.

A plataforma digital terrestre era, em primeira linha, aquela que permitiria replicar em formato digital a oferta gratuita do sistema analógico, sem prejuízo de outras mais-valias e potencialidades já mencionadas.

Note-se que, em tecnologia analógica, uma rede tinha capacidade para a difusão de um serviço de programas, pelo que havia no território continental quatro redes distintas e compostas por um número de estações variável.

Nas Regiões Autónomas (R.A.) existiam apenas duas redes, a da RTP1 e a do canal regional da RTP na respetiva R.A. (RTP Açores ou RTP Madeira).

Na altura do lançamento do concurso para a introdução da TDT em Portugal, e no território continental, a rede da RTP1 era composta por 198 estações, a rede da RTP2 por 197 estações, a rede da SIC por 158 estações e a rede da TVI apenas por 70 estações.

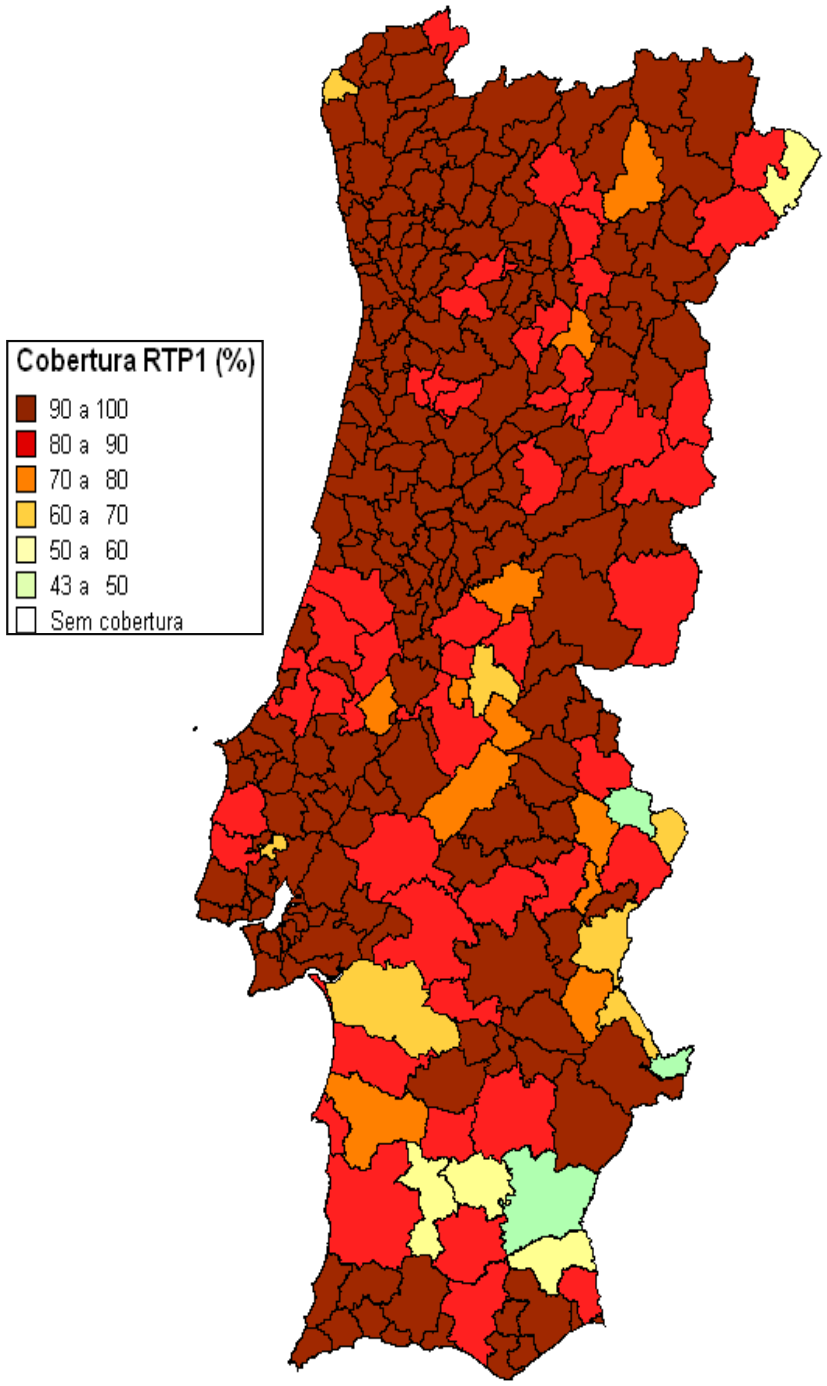
Na R. A. dos Açores, as redes da RTP1 e da RTP Açores eram compostas por 41 estações cada, enquanto na R. A. da Madeira a rede da RTP1 era composta por 22 estações, enquanto a da RTP Madeira incluía 20 estações.

Segundo estimativas então calculadas pelo ICP-ANACOM, as redes da RTP1, RTP2, SIC e TVI possuíam a seguinte percentagem (%) de população coberta:

	Continente	**Açores**	**Madeira**
RTP1	95,69%	94,57%	92,43%
RTP2	95,69%	0%	0%
SIC	93%	0%	0%
TVI	84,43%	0%	0%

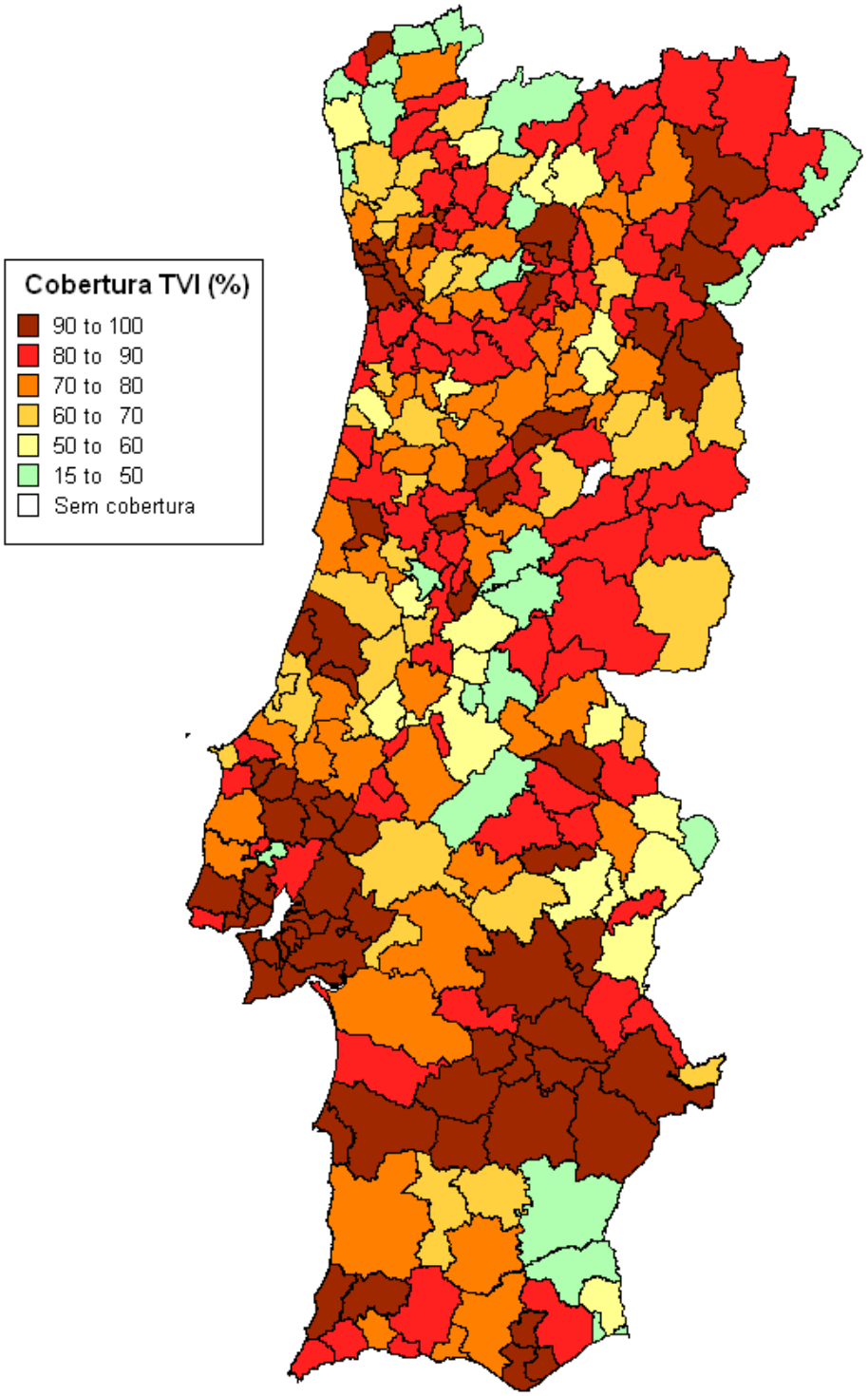
Nos mapas seguintes são refletidas, ao nível de freguesia, as coberturas da RTP1 e da TVI no território continental.

Figura 1 – Estimativa de cobertura analógica da RTP1 – janeiro 2010



Fonte: Estimativas ICP-ANACOM

Figura 2 - Estimativa de cobertura analógica da TVI – janeiro 2010



Fonte: Estimativas ICP-ANACOM

4. TELEVISÃO POR SUBSCRIÇÃO – DE 2007 AOS DIAS DE HOJE

- **SITUAÇÃO EM 2007**

Para além da situação da própria receção analógica terrestre, num contexto de possível introdução de TDT não se descurou a análise da situação das demais plataformas para receção de televisão por subscrição, em face das potencialidades daquela para igualmente oferecer serviços pagos.

Tendo a televisão por subscrição surgido em Portugal com as redes de distribuição por cabo e os primeiros títulos habilitantes sido atribuídos em 1994 em regime livre e numa base regional e local, no final de Junho de 2007 existiam em Portugal 1.897 milhões de assinantes dos serviços de distribuição de sinal de TV por subscrição suportados em redes de distribuição por cabo ou satélite (DTH), representando cerca de 34,4 por cento dos alojamentos existentes.

Do total de clientes dos serviços de distribuição de TV por subscrição suportados em redes de distribuição por cabo ou satélite, 76,5 por cento eram clientes do serviço de distribuição de televisão por cabo, que contava no final de Junho de 2007 com cerca de 1,5 milhões de assinantes, concentrados em Lisboa, representado 49,2 por cento do total de assinantes de televisão por cabo.

No final do primeiro trimestre de 2007, a percentagem média de alojamentos cablados (i.e. preparados para ligação de um assinante) face ao total de alojamentos no país era de cerca de 81 por cento, registando-se diferenças significativas entre as várias regiões. Estas diferenças estão associadas ao nível de densidade populacional existente, i.e. as zonas com maior densidade populacional apresentam maiores taxas de cobertura dos alojamentos e um maior número de operadores de televisão por cabo em atividade. Destaca-se que a oferta do serviço por mais do que um operador na mesma região pode implicar a múltipla cablagem de um mesmo alojamento. Este facto tem vindo a ganhar importância, nomeadamente na região de Lisboa, dando origem a valores superiores a 100 por cento para este indicador.

O serviço de distribuição de televisão através da tecnologia *Direct To Home* (DTH) contava, no final de Junho de 2007, com 445 mil assinantes. As regiões Norte e Centro eram as que concentravam o maior número de assinantes deste serviço, ambas com uma percentagem de assinantes superior a 30 por cento do total.

Relativamente ao serviço de televisão sobre protocolo IP (IPTV), sobre acessos ADSL (*asymmetric digital subscriber line*), começou a verificar-se um desenvolvimento significativo deste tipo de ofertas, em condições competitivas, tendo um dos operadores alternativos incluído, na sua oferta agregada de acesso à Internet em banda larga e telefone fixo, a possibilidade de aceder a cerca de 20 canais de televisão, mantendo o preço global da oferta. Ainda ao nível destas tecnologias há que mencionar o início da prestação de serviços de IPTV (no pacote designado Meo) por parte do operador histórico, no ano em que se realizou o *spin-off* da PT Multimédia do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT), ou seja, em 2007.

Em Março de 2007, encontravam-se a prestar serviços de difusão de programas através de redes de distribuição por cabo as seguintes empresas: Bragatel, Cabo TV Açoreana, Cabo TV Madeirense, Cabovisão, CATVP – TV Cabo Portugal (TV Cabo), Entrónica, Pluricanal Leiria, Pluricanal Santarém e TVTEL Grande Porto. Note-se que a Cabo TV Açoreana e Cabo TV Madeirense eram detidas pela CATVP, que por sua vez pertencia ao Grupo PT. O Clix tinha uma oferta baseada em ADSL.

Assim, encontravam-se identificadas um conjunto de alternativas tecnológicas de suporte à entrega de conteúdos a utilizadores finais, verificando-se porém diferentes estados de implementação e maturidade das referidas tecnologias. Destacavam-se, por um lado, o acesso através de redes analógicas terrestres, redes de distribuição por cabo e satélite (especialmente através do serviço DTH) e, por outro lado, um conjunto de tecnologias ainda com reduzida disponibilidade, cobertura e penetração no mercado (xDSL/IP suportados em pares metálicos entrançados, FWA, UMTS, PLC e fibra ótica).

- **Disponibilidade geográfica do serviço de TV por subscrição**

No que diz respeito à disponibilidade geográfica do serviço, as ofertas de TV por satélite permitem o acesso ao serviço em quase todo o país.

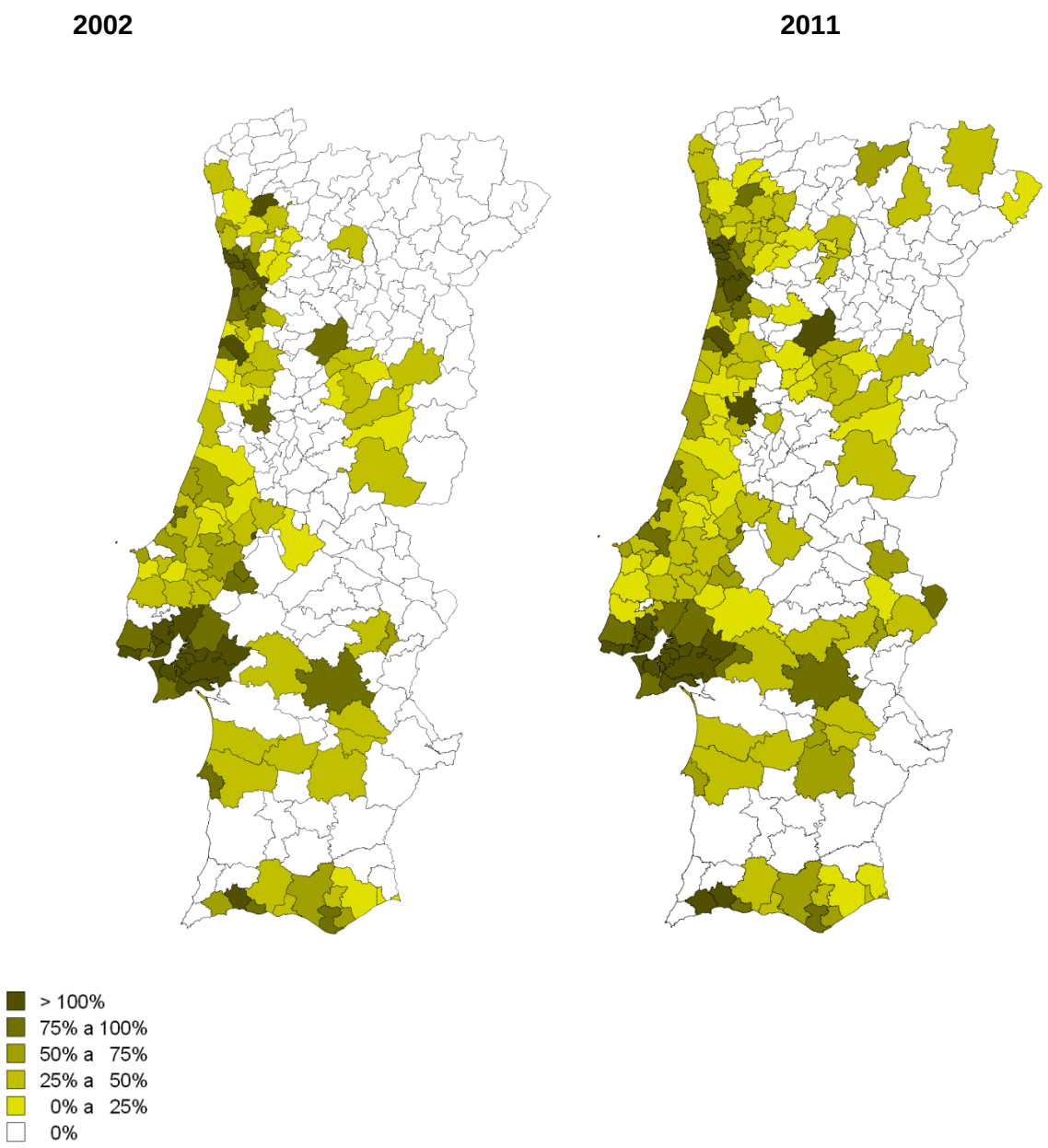
No caso do serviço IPTV prestado sobre a rede telefónica pública comutada (ADSL), este estará potencialmente acessível em todos os locais onde esteja instalada esta rede fixa, desde que não existam restrições associadas às condições técnicas do lacete e à largura de banda disponível. De referir que, em 2010, três em cada quatro áreas de central da rede telefónica pública comutada dispunham de ADSL2+, formato de ADSL que permite a prestação deste serviço. Por outro lado, no final de 2011 existiam clientes IPTV/ADSL em 297 dos 308 concelhos do país.

A oferta de TV por subscrição sobre FTTH/B encontrava-se potencialmente disponível em pelo menos 1,4 milhões de alojamentos em 173 concelhos do país. No final de 2011, os clientes de TV por subscrição suportados em fibra ótica concentravam-se em apenas 58 concelhos.

Analisa-se de seguida a cobertura geográfica[1] das redes de TV por cabo em dois momentos diferentes: final de 2002 e final de 2011.

[1] A oferta do serviço por mais do que um operador na mesma região implica a possibilidade de múltipla cablagem de um mesmo alojamento. Isto significa que a soma dos alojamentos cablados por todos os operadores pode resultar em duplas contagens. Tal é evidente, por exemplo, na região de Lisboa, onde a soma dos alojamentos cablados por todos os operadores é superior ao total de alojamentos. Este facto tem vindo a ganhar relevância com o crescimento da concorrência entre operadores. Estima-se que este efeito de dupla contagem atinja no máximo 13,5 por cento dos alojamentos cablados.

Figura 3 – Distribuição geográfica do somatório de alojamentos cablados por todos os operadores[1]



Unidade: percentagem de alojamentos cablados
Fonte: ICP-ANACOM

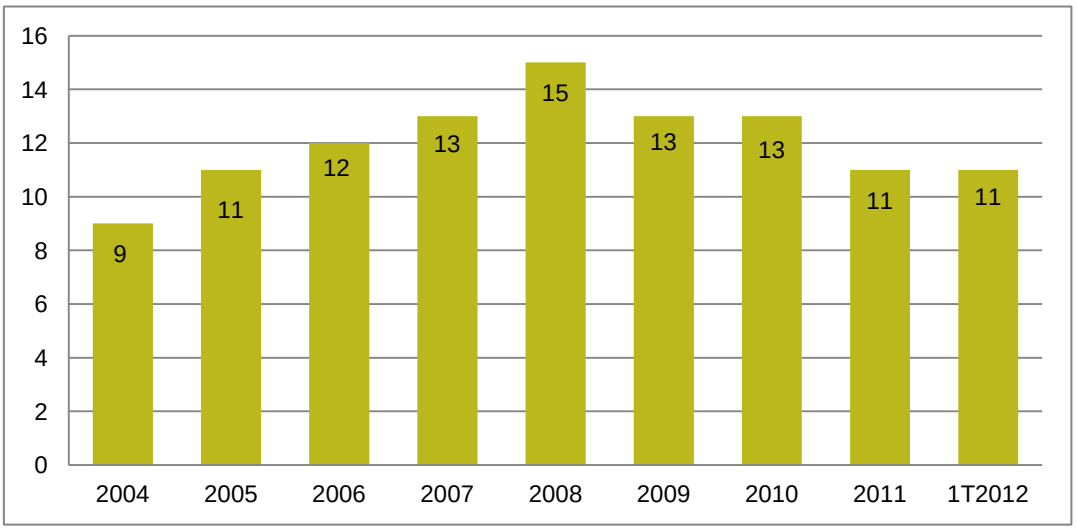
Conclui-se que foi nas áreas mais densamente povoadas que os operadores de redes de distribuição por cabo instalaram as suas redes, nomeadamente, na grande Lisboa, no grande Porto, na península de Setúbal, no litoral Norte e no Algarve. Mais recentemente, verificou-se uma intensificação do investimento em zonas com um nível de densidade

populacional intermédio (Norte e Algarve), e em zonas onde as redes de TV por cabo se encontravam anteriormente pouco desenvolvidas (Alentejo).

Operadores em atividade

No final de 2011, encontravam-se em atividade 11 prestadores de STVS, menos dois que em 2010. Durante o ano 2011, a AR Telecom e a Entrónica deixaram de prestar este serviço.

Gráfico 1 – Evolução do número de prestadores em atividade



Fonte: ICP-ANACOM

Entre 2000 e 2007, não se registaram alterações significativas do número de operadores de redes de distribuição de TV por cabo. Ocorreu, de facto, uma redução do número de operadores em atividade em 2002. No entanto, esta resultou da concentração das empresas regionais da CATVP, que operavam no continente, numa única empresa. Os acréscimos verificados nos anos seguintes são explicados pelas autorizações concedidas a associações de moradores, cujas redes são de reduzida dimensão e não se encontram acessíveis ao público, ou a operadores regionais com redes de pequena dimensão. Em 2009, a evolução registada resultou da aquisição da TVTEL, da Bragatel e das Pluricanais pela ZON/TV CABO, e da entrada de dois novos operadores, sendo um deles a Vodafone.

Dos 11 prestadores em atividade, oito eram operadores de TV por cabo. Apresenta-se seguidamente a lista das entidades prestadoras do SDC.

Tabela 1 – Prestadores do serviço de TV por subscrição sobre cabo – 1º trimestre de 2012

Designação	Estado
Associação de moradores do litoral de Almancil*	A
Associação de moradores da urbanização Quinta da Boavista*	A
Cabovisão – Sociedade de Televisão por Cabo, S.A.	A
STV – Sociedade de Telecomunicações do Vale do Sousa, S.A.	A
UNITELDATA – Telecomunicações, S.A.	A
ZON TV Cabo Açoreana, S.A. (Grupo ZON)	A
ZON TV Cabo Madeirense, S.A. (Grupo ZON)	A
ZON TV Cabo Portugal, S.A.	A
Total ativas	**8**
Total não ativas	**0**
Total geral	**8**

Fonte: ICP-ANACOM

Legenda: A – ativa

* Redes de distribuição por cabo não acessíveis ao público

Na tabela seguinte encontram-se as empresas que prestam o serviço de TV por subscrição através de DTH.

Tabela 2 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição sobre DTH – 1º trimestre de 2012

Designação	Estado
PT Comunicações, S.A.	A
ZON TV Cabo Açoreana, S.A. (Grupo ZON)	A
ZON TV Cabo Madeirense, S.A. (Grupo ZON)	A
ZON TV Cabo Portugal, S.A	A
Total ativas	**4**
Total não ativas	**0**
Total geral	**4**

Fonte: ICP-ANACOM

Legenda: A – ativa

No 1º trimestre de 2012 manteve-se o número de prestadores deste serviço em atividade.

Quanto aos operadores com ofertas suportadas em FTTH/B, a ZON/TV Cabo Portugal, depois de ter terminado as ofertas da ex-TVTEL na sequência da aquisição desta empresa, reportou no final de 2011 um número reduzido de clientes desta forma de acesso ao serviço, assim como a ZON/TV Cabo Madeirense. Para além desta empresa, mantêm-se em atividade as empresas que anteriormente tinham lançado ofertas deste tipo: a Vodafone, que iniciou em 2010 a prestação do serviço nas áreas metropolitanas de Lisboa e Porto, a Optimus, que manteve a sua oferta em Lisboa, Porto e Setúbal, e a PT Comunicações (PTC) que no final de 2011 tinha clientes em 37 concelhos.

Tabela 3 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição sobre fibra ótica (FTTH/B) – 1º trimestre de 2012

Designação	Estado
PT Comunicações, S.A.	A
Optimus - Comunicações, S.A. (1)	A
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.	A
ZON TV Cabo Portugal, S.A	A
ZON TV Cabo Madeirense, S.A. (Grupo ZON)	A
Total ativas	**5**
Total não ativas	**0**
Total geral	**5**

Fonte: ICP-ANACOM

Legenda: A – ativa

(1) A Sonaecom – Serviços de Comunicações, S.A alterou a designação social para Optimus - Comunicações, S. A.

Existem igualmente quatro operadores habilitados a prestar o STVS suportado em ADSL, dos quais três se encontravam em atividade no 1º trimestre de 2012. A Optimus encontra-se habilitada à prestação do serviço de distribuição de sinal de televisão e vídeo desde novembro de 2005 e disponibilizava uma oferta IPTV em 92 concelhos no final de 2011. A PTC lançou um serviço de IPTV integrado numa oferta *triple play* em julho de 2007 (meses antes do *spin-off* da PT Multimédia, que ocorreu em novembro de 2007), atingindo, no final de 2011, 296 concelhos. Finalmente, em 2009, a Vodafone iniciou também a oferta de um serviço de IPTV, dispondo, no final de 2011, de assinantes em 114 concelhos.

Tabela 4 – Prestadores do serviço de televisão por subscrição – outras plataformas – 1º trimestre de 2012

Designação	Estado
AR Telecom – Acessos e Redes de Telecomunicações, S.A	NA
IPTV Telecom – Telecomunicações, Lda.	NA
PT Comunicações, S.A. [1]	A
Optimus - Comunicações, S.A. [1/2]	A
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. [1]	A
Total ativas	**3**
Total não ativas	**2**
Total geral	**5**

Fonte: ICP-ANACOM
Legenda: A – ativa
[1] A Optimus, a PTC e a Vodafone disponibilizam televisão por subscrição sobre ADSL.
[1/2] A Sonaecom – Serviços de Comunicações, S.A alterou a designação social para Optimus - Comunicações, S.A.

A receção por via de DTH representava 23,5 por cento do total de assinantes de TV por subscrição no 1º trimestre de 2012.

Quanto ao serviço de STVS prestado sobre ADSL, o seu peso no total da TV por subscrição atingiu, no 1º trimestre de 2012, cerca de 19,1 por cento.

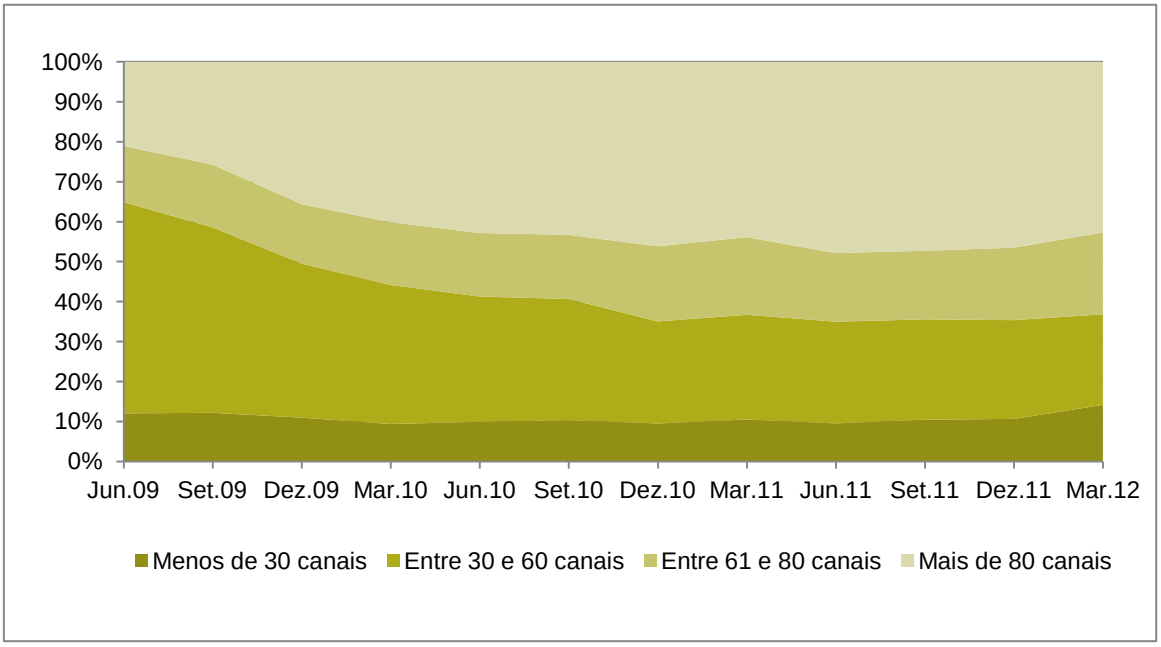
- **As ofertas comerciais existentes em Portugal**

No final de 2011 existiam pelo menos 160 ofertas comerciais de TV por subscrição – mais 10 que no ano anterior –, das quais 39 por cento eram de TV por cabo, 25 por cento de DTH, 25 por cento de fibra ótica (FTTH/B) e 11 por cento de ADSL. Registou-se, em comparação com o ano anterior, um aumento de 70 por cento do número de ofertas de

fibra ótica (FTTH/B) e uma diminuição de 18 por cento do número de ofertas de serviço de distribuição por cabo.

De acordo com o Barómetro de Telecomunicações da Marktest – Rede Fixa, o número de lares com TV por subscrição que dispõem efetivamente de mais de 80 canais tem vindo a aumentar, ainda que com uma quebra no 1º trimestre de 2012. Aliás, nesse período a percentagem de lares com menos de 30 canais passou de 10,6 para 14,1 por cento.

Gráfico 2 – Número de canais a que tem acesso no lar



Unidade: %

Fonte: Marktest– Barómetro de Telecomunicações 2009-2012

Base: Lares com televisão paga (Total)

De referir que, no 1º trimestre de 2012, cerca de 24,9 por cento dos lares acediam a canais *Premium*, menos 1,5 pontos percentuais do que no trimestre anterior.

Relativamente aos preços do serviço-base (i.e. sem equipamentos ou taxas de ativação/instalação ou serviços adicionais ou *premium*) oferecidos pelos operadores, estes variavam entre os 9,99 euros (média mensal no primeiro ano de adesão ao serviço) e os 139,99 euros. Esta dispersão reflete não só a quantidade de canais disponíveis, mas também a velocidade de *download* e *upload* do serviço de Internet, os pacotes nos quais o serviço se encontra inserido e o suporte físico do serviço.

Em comparação com o ano anterior verificou-se, em termos globais, uma diminuição de 1,59 euros no preço médio.

Ainda de acordo com o Barómetro de Telecomunicações da Marktest, os lares que pagam a mensalidade da TV em fatura individual mantiveram praticamente o mesmo gasto mensal com a TV por assinatura. No 1º trimestre de 2012, a fatura média atingiu 27,7 euros, o valor mais baixo até agora registado.

- **Evolução da televisão por subscrição**

Face ao exposto, pode-se constatar que, tendo havido um crescimento do número de assinantes de serviços de televisão por assinatura desde o início do processo de migração para a televisão digital, em 2009, a receção de televisão por via hertziana terrestre e por meios complementares representa assim um meio de acesso aos serviços de programas em aberto com peso significativo.

Unidade: milhares de assinantes	**4T06**	**1T07**	**2T09**	**3T09**	**4T09**	**3T11**	**4T11**	**1T12**
Total de assinantes do serviço de distribuição de televisão por cabo	1.421	1.438	1.452	1.452	1.452	1.432	1.448	1.475
Total de assinantes do serviço de distribuição de televisão por satélite (DTH)	436	444	597	624	645	687	699	704
Total de assinantes do serviço de distribuição de televisão por fibra óptica (FTTH			6	12	31	222	263	307
Total de assinantes do serviço de televisão por subscrição por outros meios (IPTV)	3	3	317	356	401	568	567	587

II - Lançamento da televisão digital e processo de fecho das emissões de televisão analógicas em Portugal - Enquadramento legal

O lançamento da televisão digital terrestre (TDT) em Portugal e o inerente processo de transição analógico-digital, do qual resulta um uso mais eficiente de um recurso escasso, inseriu-se, como se referiu, num contexto europeu e internacional de utilização coordenada do espectro radioelétrico, não sendo consequência de uma mera opção nacional.

Neste contexto, o modelo definido para a introdução da TDT em Portugal[2] teve em conta a necessidade de assegurar o cumprimento das orientações comunitárias - expressas desde 2005 - em matéria de fecho do sistema analógico de radiodifusão televisiva terrestre (processo comummente designado por *switch off*), com a consequente libertação das faixas de frequências a este associadas, até 2012[3].

Concomitantemente, no plano nacional, a introdução da TDT constituía um dos objetivos enunciados no Programa do XVII Governo Constitucional, enquanto forma de assegurar a igualdade de acesso a emissões televisivas digitais pelo conjunto de cidadãos, independentemente da sua condição social ou territorial.

O enquadramento legal subjacente ao lançamento da TDT em Portugal estruturou-se fundamentalmente em dois diplomas, a saber: a Lei das Comunicações Eletrónicas – Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, e a Lei da Televisão – Lei n.º 27/2007, de 8 de maio[4].

---

[2] Recorde-se que, em 2001, na sequência de concurso público, foi atribuída à PTDP - Plataforma de Televisão Digital Portuguesa, S.A. (PTDP) uma licença de âmbito nacional para o estabelecimento e exploração de uma plataforma de televisão digital terrestre. No entanto, em 2003, na sequência de pedido apresentado pela PTDP a licença concedida foi revogada considerando que não era possível naquele *«(...) momento definir com objetividade um prazo para o início da exploração comercial da plataforma em Portugal (...)»* atentos *«(...) os circunstancialismos nacionais e internacionais relacionados com a disponibilização de equipamentos técnicos e às próprias condições de competitividade da plataforma (...)»*. A informação relacionada com este processo está acessível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=403007

[3] Posteriormente, e já no plano nacional, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, publicada no Diário da República de 17 de março, veio determinar a cessação das emissões televisivas analógicas terrestres em todo o território nacional até 26 de abril de 2012.

[4] Como ponto prévio, note-se que na exposição que ora se inicia se remete para o enquadramento legal vigente à data da ocorrência dos factos (lançamento dos concursos TDT em Portugal, ou seja, 2007/2008 considerando as consultas públicas que precederam as decisões em apreço). Assim sendo, embora as duas leis em consideração tenham sido recentemente alteradas (a Lei da Televisão em abril de 2011 e a Lei das Comunicações Eletrónicas em setembro de 2011), os artigos mencionados nesta sede referem-se, no caso da LCE, à versão da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, alterada pelo Decreto-Lei n.º 176/2007, de 8 de maio,

1. LEI DAS COMUNICAÇÕES ELETRÓNICAS (LCE)

A LCE atribui ao ICP-ANACOM a competência para gerir[5] e planificar o espectro radioelétrico de acordo com os critérios da disponibilidade do espectro, da garantia das condições de concorrência efetiva nos mercados relevantes e da utilização efetiva e eficiente das frequências[6].

Instrumento essencial e enquadrador do exercício destas competências é a publicação pelo ICP-ANACOM do Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) contendo: 1) as faixas de frequência e o número de canais já atribuídos; 2) as faixas de frequência reservadas e a disponibilizar no ano seguinte, especificando os casos em que são exigíveis direitos de utilização, bem como o respetivo processo de atribuição; e 3) as frequências cujos direitos de utilização são suscetíveis de transmissão (artigo 16.º).

Nos termos da LCE é admissível a limitação do número de direitos de utilização de frequências a atribuir, mas apenas quando seja necessário para garantir a utilização eficiente das frequências, devendo o ICP-ANACOM, nessa sua decisão, considerar a necessidade de maximizar os benefícios para os utilizadores e facilitar o desenvolvimento da concorrência (artigo 31.º).

Pretendendo o ICP-ANACOM limitar o número de direitos de utilização de frequências a atribuir deve: 1) promover o procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da LCE, ouvindo nomeadamente os utilizadores e os consumidores; 2) publicar uma decisão, devidamente fundamentada, de limitar a atribuição de direitos de utilização, definindo simultaneamente o procedimento de atribuição, o qual pode ser de seleção por concorrência ou comparação, nomeadamente leilão ou concurso; e 3) dar início ao procedimento para a apresentação de candidaturas a direitos de utilização nos termos definidos[7].

---

e, no caso da Lei da Televisão, à original Lei n.º 27/2007, de 30 de julho. Sem prejuízo, releva-se que, no que ora importa, ambas as leis alteradas mantêm no essencial as competências do ICP-ANACOM.

[5] Trata-se de uma atribuição do ICP-ANACOM também ao abrigo dos seus Estatutos, publicados em anexo ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro.

[6] Artigo 15.º da LCE e artigo 6.º, n.º 1, al. c) dos Estatutos do ICP-ANACOM.

[7] Artigo 31.º da LCE.

Havendo limitação do número de direitos de utilização, os procedimentos e critérios de seleção devem ser objetivos, transparentes, não discriminatórios e proporcionais e ter em conta os objetivos de regulação previstos no artigo 5.º da LCE.

Nos casos em que a atribuição dos direitos de utilização esteja sujeita a procedimentos de seleção concorrenciais ou por comparação, compete ainda ao ICP-ANACOM aprovar o respetivo regulamento de atribuição de direitos de utilização das frequências[8], o que está sujeito ao procedimento regulamentar previsto no artigo 11.º[9] dos Estatutos do ICP-ANACOM.

No plano setorial, foi este o enquadramento legal subjacente à definição do modelo de introdução da TDT em Portugal.

2. LEI DA TELEVISÃO (LTV)

A Lei n.º 27/2007, de 20 de julho, recentemente publicada à data a que os factos reportam, consagra um regime de licenciamento quando a atividade de televisão envolva a utilização de espectro hertziano terrestre destinado à radiodifusão, prevendo dois tipos de concursos públicos consoante essa atividade consista:

(i) Na organização de serviços de programas de acesso não condicionado livre (licenciamento de operador de televisão *Free-to-Air* - FTA) ou

(ii) Na seleção e agregação de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado (licenciamento de operador de distribuição de *Pay TV*).

[8] Artigo 35.º da LCE.

[9] O artigo 11.º determina o seguinte: *«1. Os regulamentos do ICP-ANACOM devem observar os princípios da legalidade, da necessidade, da clareza, da participação e da publicidade. 2. Previamente à aprovação ou alteração de qualquer regulamento cuja emissão seja da sua competência, o ICP-ANACOM deve dar conhecimento ao ministro da tutela, às entidades concessionárias ou licenciadas, aos operadores, aos demais prestadores de serviços registados, bem como às associações de consumidores de interesse genérico ou específico na área das comunicações, facultando-lhes o acesso aos textos respetivos e disponibilizando-os no seu website. 3. Para efeitos do número anterior, podem os interessados emitir os seus comentários e apresentar sugestões durante um período de 30 dias. 4. As entidades previstas no n.º 2 anterior podem ter acesso a todas as sugestões que tenham sido apresentadas no termos do presente artigo. 5. O relatório preambular dos regulamentos fundamenta as decisões tomadas, com necessária referência às críticas ou sugestões que tenham sido feitas ao projeto. 6. Os regulamentos do ICP-ANACOM que contenham normas de eficácia externa são publicados na 2ª Série do Diário da República e disponibilizados no respetivo website, sem prejuízo da sua publicitação por outros meios considerados mais adequados à situação»*.

Neste último caso, os novos serviços de programas que venham a integrar a oferta do operador de distribuição carecerão de uma (mera) autorização, alinhando-se definitivamente os regimes de acesso à atividade de operador de televisão que se suporte em plataformas presentes no mercado da televisão por subscrição.

No caso do licenciamento FTA, a LTV mantém na esfera jurídica do ICP-ANACOM a competência para decidir o número de direitos de utilização de frequências a atribuir para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, bem como para aprovar o procedimento de atribuição dos direitos de utilização de frequências destinadas à transmissão dos serviços de programas de televisivos de acesso não condicionado livre (cfr. artigo 15.º da LTV).

No caso do concurso público para *Pay TV,* o legislador consagrou o designado *concurso conjunto*. Com efeito, é um concurso aberto por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da comunicação social e das comunicações eletrónicas (artigo 16.º, n.º 1 da LTV), no âmbito do qual são atribuídos, por duas autoridades reguladoras – ICP-ANACOM e Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), respetivamente – os direitos de utilização de frequências e a licença de operador de distribuição a uma mesma entidade (art. 13.º, n.º 3 da LTV).

3. DEFINIÇÃO DO MODELO

De acordo com o QNAF 2007, aprovado por deliberação do ICP-ANACOM de 25 de julho de 2007[10], estava reservado para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, assente no sistema DVB-T, um conjunto de canais radioelétricos na faixa de frequências V (582-862 MHz) e as respetivas áreas de utilização.

O número limitado de canais radioelétricos reservado para a TDT decorria da utilização intensiva do espectro atribuído ao serviço de radiodifusão televisiva por parte da radiodifusão televisiva analógica terrestre e que se manteve até ao final do período de transição, durante o qual coexistiram as emissões analógicas e digitais.

[10]Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=506528

Neste contexto, o QNAF 2007 previa que os canais reservados requeriam a atribuição de direitos individuais de utilização, tendo sido deixada para momento posterior a definição do procedimento de atribuição a seguir para o efeito.

Em conformidade, por deliberação de 29 de Agosto de 2007, o ICP-ANACOM aprovou um projeto de decisão de limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para radiodifusão televisiva digital terrestre, no qual se definia o respetivo procedimento de atribuição, e um projeto de regulamento do concurso público para a atribuição de um direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, associado o Multiplexer A.

No âmbito do enquadramento em vigor, foram os dois projetos sujeitos a procedimento geral de consulta, sendo ainda o projeto de Regulamento submetido ao procedimento de consulta regulamentar previsto nos Estatutos do ICP-ANACOM[11].

Em simultâneo e tendo em atenção a conjuntura de mercado já referida no capítulo anterior, foi também submetido a apreciação pública o projeto de regulamento do concurso público para a atribuição de cinco direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional e a três coberturas de âmbito parcial do território continental (a que estavam associados, respetivamente, os Multiplexers B e C e os Multiplexers D, E e F), a par do licenciamento do operador de distribuição responsável pela atividade de televisão que consista na seleção e agregação de serviços de programas de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado, a disponibilizar ao público nos referidos Multiplexers B a F.

Neste contexto, pretendeu-se ainda colher manifestações fundamentadas sobre possíveis utilizações para o aproveitamento da capacidade remanescente no Multiplexer A.

Assim, foi equacionada a possibilidade de esta capacidade, no Continente, permitir - tendo em atenção o estado de desenvolvimento da tecnologia à data - suportar, em alternativa, até três outros serviços de programas televisivos em definição *standard*

[11] Artigo 11º.

(SDTV), em condições similares ou um serviço de programas televisivo em alta definição (HDTV).

Quanto às Regiões Autónomas, estimava-se que a capacidade remanescente apenas permitisse suportar até dois serviços de programas televisivos SDTV, em virtude da necessidade de difusão também da RTP Açores ou RTP Madeira, respetivamente.

Na sequência dos procedimentos de consulta, tendo presente que a importância estratégica de uma rápida transição para o digital aconselhava a que a opção escolhida estimulasse a migração voluntária dos cidadãos, que a diversificação da oferta televisiva poderia funcionar como um catalisador do processo de migração voluntária, que a emissão em alta definição (HDTV) poderia constituir um fator diferenciador da TDT, pelo acréscimo da qualidade de som e imagem que permitia, quando comparado com o sistema analógico, e considerando que os constrangimentos de espectro se manteriam até ao fecho da radiodifusão televisiva hertziana analógica, por Resolução do Conselho de Ministros[12] foi determinada a reserva de capacidade, no Multiplexer A, para um novo serviço de programas televisivo de acesso não condicionado livre, bem como para a difusão, em modo não simultâneo, até ao fecho da radiodifusão televisiva analógica, de emissões em alta definição dos serviços de programas distribuídos no Multiplexer A, sempre que as condições técnicas o permitissem.

Desta feita, na sequência dos procedimentos de consulta referenciados e da auscultação específica da ERC, nos termos das suas atribuições estatutárias[13], por deliberação do ICP-ANACOM de 30 de janeiro de 2008[14] foi aprovada a decisão sobre a limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para radiodifusão televisiva digital terrestre, bem como a definição do respetivo procedimento de atribuição.[15]

O modelo aprovado limitou o número de direitos de utilização de frequências para suporte de duas operações, da seguinte forma:

---

[12] Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2008, de 22 de janeiro, disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=958892

[13] Artigo 8º, alínea h) do Estatutos da ERC, aprovados pela Lei n.º 53/2005, de 8 de novembro.

[14] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=559878

[15] Projeto de decisão e respetivo relatório da consulta disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=962856

a) Um direito de utilização de frequências correspondente a uma cobertura do território nacional (a que está associado o Multiplexer A, de ora em diante Mux A), destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre – a designada operação FTA;

b) Cinco direitos de utilização de frequências, a atribuir a uma só entidade, correspondentes a duas coberturas do território nacional (a que estavam associados os Multiplexers B e C, de ora em diante Muxes B e C) e a três coberturas de âmbito parcial do território continental (a que estavam associados os Multiplexers D, E e F, de ora em diante Muxes D a F), destinados à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado – a operação *Pay TV*.

Adicionalmente, a decisão identificou o concurso público, como o procedimento de atribuição do direito de utilização de frequências definido em a) associado ao Mux A.

Quanto aos direitos de utilização referidos em b), associados aos Muxes B a F, o respetivo procedimento de atribuição estava fixado por definição, uma vez que a LTV estipulava a exigência de concurso público, sendo o respetivo regulamento aprovado por portaria conjunta dos membros do Governo responsáveis pelas áreas da comunicação social e das comunicações eletrónicas, como referido.

Do modelo definido destacam-se as seguintes linhas enformadoras:

Tendo como objetivo a cessação das emissões analógicas em alinhamento com um calendário que se desenhava no plano internacional e ao nível da UE, importava assegurar a migração analógico-digital dos serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre e continuar a disponibilizar à generalidade da população nacional uma oferta mínima, em condições similares para o utilizador final.

Neste contexto, considerou-se que a plataforma digital terrestre era, em primeira linha, aquela que permitia replicar em formato digital a oferta do sistema analógico, sem prejuízo de outras mais-valias e potencialidades, designadamente a possibilidade de proporcionar aos utilizadores finais uma oferta concorrencial às disponibilizadas por

outras plataformas, se necessário através do recurso a meios tecnológicos complementares.

Entendeu-se, assim, que a implementação da TDT em Portugal devia, antes de mais, assegurar a migração analógico-digital dos serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre, devendo continuar a ser disponibilizada à generalidade da população nacional uma oferta mínima, em condições similares para o utilizador final, mas também que esta implementação devia propiciar uma oferta de serviços de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado, concorrencial às demais ofertas suportadas em plataformas distintas.

Adicionalmente, o modelo adotado devia possibilitar a separação de operações (FTA e *Pay TV*), permitindo uma desativação do sistema analógico terrestre potencialmente menos dependente do sucesso de uma operação de serviços pagos.

Por último, procurou-se desenvolver um modelo que, sem deixar de salvaguardar estes aspetos, não impossibilitasse que - nomeadamente por uma questão de racionalidade económica – o próprio mercado se viesse a articular para que as ofertas se complementassem ou mesmo integrassem, sendo de resto possível a atribuição de direitos de utilização de todas as frequências em causa a uma mesma entidade.

Como referido no relatório da consulta *"(…) o ICP-ANACOM reitera a preocupação primeira de replicação em formato digital da atual oferta do sistema analógico terrestre, de modo a criar, antes de mais, condições para a concretização do switch off, até 2012, conforme preconizado pela Comissão Europeia, naturalmente que sem prejuízo de outras mais valias e potencialidades proporcionadas por esta plataforma, admitindo-se aliás a atribuição dos direitos de utilização de todas as frequências a uma mesma entidade, conforme já referido. No fundo, a oferta FTA é não só perfeitamente autonomizável, aliás à semelhança do que sucede na generalidade dos outros países europeus, constituindo-se mesmo como o mínimo indispensável a ser concretizado, para se criarem as desejáveis condições para a realização do designado switch off. Tal não obsta, porém, que se promova paralelamente, ou porventura até de forma articulada ou integrada, uma oferta adicional de serviços de programas televisivos pagos suportada em TDT (e distintos dos de acesso não condicionado livre), passível de concorrer com as demais ofertas de televisão por subscrição já hoje existentes em Portugal, e que irá também*

contribuir para a desejável massificação da TDT, reforçando a perceção de um novo serviço, de uma nova alternativa para acesso a serviços de televisão"[16] .

Com estes pressupostos, de modo a maximizar os benefícios para os utilizadores e facilitar o desenvolvimento da concorrência, garantindo simultaneamente a utilização eficiente das frequências, o ICP-ANACOM entendeu dever limitar o acesso aos direitos de utilização de frequências em causa, uma vez que a utilização excessivamente fragmentada das mesmas, num eventual regime de acesso livre, não permitiria criar propostas de valor suficientemente atraentes para o utilizador e consistentes para assegurar a sua sustentabilidade económica e, consequentemente, poderia pôr em causa o objetivo primeiro da migração analógico-digital dos atuais serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre.

E, assim, o ICP-ANACOM considerou ser adequado limitar o número de direitos de utilização de frequências para suporte de duas operações como já acima referido:

- A operação FTA, através da qual se asseguraria a migração analógico-digital da plataforma terrestre, proporcionando condições para a continuidade da oferta por parte dos respetivos operadores de televisão dos serviços de programas televisivos hoje disponibilizados por via analógica terrestre (isto é, RTP1, RTP2, SIC, TVI, bem como RTP Madeira e RTP Açores, nos respetivos arquipélagos), bem como a disponibilização de um 5º canal em aberto exclusivamente na TDT e por fim de um canal em alta definição a partilhar pelos operadores de TV.

  Esta operação seria suportada numa cobertura de âmbito nacional, tendo por base uma rede de frequência única (SFN), a que estaria associado o Mux A, destinada à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre; e

- A operação *Pay TV*, com a qual se pretendia propiciar aos utilizadores finais a existência de uma oferta comercial concorrencial às disponibilizadas por outras plataformas, a nível de serviços de televisão por subscrição.

[16] Vide página 20 do Relatório.

Esta operação suportar-se-ia em duas coberturas de âmbito nacional, a que estariam associados os Muxes B e C, e três coberturas de âmbito parcial do território continental, a que estariam associados os Muxes D, E e F, em todos os casos, tendo por base redes de frequência única (SFN), destinadas à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado.

4. CONCURSOS PÚBLICOS

O modelo definido deu origem a dois procedimentos concursais alicerçados em dois instrumentos normativos, ambos publicados em *Diário da República*, a 25 de fevereiro de 2008, na sequência dos adequados e necessários procedimentos de consulta pública[17]:

- O Regulamento n.º 95-A/2008**,** do ICP-ANACOM, que estabelece o regulamento do concurso público para atribuição de um direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, associado ao Mux A[18] (Concurso TDT Mux A);

- A Portaria n.º 207-A/2008, que aprova o Regulamento do concurso público para atribuição de cinco direitos de utilização de frequências, reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional, a que estariam associados os Muxes B e C, e a três coberturas de âmbito parcial do território continental, a que estarão associados os Muxes D a F, bem como para o licenciamento do operador de distribuição responsável pela atividade de televisão que consista na seleção e agregação de serviços de programas de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado[19] (Concurso TDT Muxes B a F).

Em conformidade com o enquadramento legal (LCE e LTV) e com os instrumentos dos concursos, competiu ao ICP-ANACOM a atribuição de todos os direitos de utilização de frequências e à ERC a atribuição da licença de operador de distribuição (no âmbito do concurso para a operação de *Pay TV*).

[17] Acessíveis em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=962856
[18] Acessível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=268847
[19] Acessível em http://dre.pt/pdf1sdip/2008/02/03901/0000200011.pdf

No Regulamento n.º 95-A/2008, e refletindo o entendimento já vertido na sua deliberação de 30 de janeiro de 2008, entendeu o ICP-ANACOM que deveriam ser criadas condições para que, nomeadamente por uma questão de racionalidade económica, o próprio mercado, querendo, se pudesse articular de modo a que as ofertas que viessem a ser criadas se completassem ou mesmo integrassem, permitindo, no limite, a atribuição de todos os direitos de utilização de frequências em causa a uma mesma entidade. Assim, admitiu-se que os concorrentes apresentassem um cenário variante, no qual descrevessem quais as alterações mais significativas que poderiam ocorrer nas respetivas propostas, na eventualidade de se terem candidatado ao concurso a que estavam associados os Muxes B a F e serem o vencedor de ambos os concursos.

Adicionalmente, considerando o objetivo primordial de transição da radiodifusão analógica para a digital, optou-se por valorizar as candidaturas que contribuíssem para a rápida massificação da televisão digital terrestre e para o desenvolvimento da sociedade de informação[20].

Por fim, e em conformidade com o regime da LTV, consagrou-se a reserva de capacidade para a transmissão dos serviços de programas televisivos difundidos em modo analógico por via hertziana terrestre detidos pelos operadores licenciados e ou concessionados e, na decorrência da já identificada Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2008, de 22 de janeiro. Previu-se igualmente a reserva de capacidade para a transmissão de um novo serviço de programas televisivo de acesso não condicionado livre[21], bem como para a difusão, em modo não simultâneo até ao fecho da radiodifusão televisiva analógica, de emissões em alta definição dos serviços de programas distribuídos no Mux A.

[20] Note-se, a este propósito, que no âmbito dos critérios de apreciação das candidaturas o critério *a)* "contribuição para a rápida massificação da televisão digital terrestre e desenvolvimento da Sociedade da Informação" tinha uma ponderação de 38% (vd. artigo 13.º do Regulamento do Concurso TDT *Mux* A. *Vide* adicionalmente o respetivo Caderno de Encargos disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=268848).

[21] Cujo concurso público foi posteriormente aberto pela Portaria n.º 1239/2008, de 31 de outubro, bem como para a difusão, em modo não simultâneo até ao fecho da radiodifusão televisiva analógica, de emissões em alta definição dos serviços de programas distribuídos no Mux A.

Na sequência da publicação dos instrumentos concursais[22], por deliberações do ICP-ANACOM de 27 de fevereiro[23] depois de 2008 foram designados os 3 membros da Comissão prevista em ambos os regulamentos de concurso e a quem competia realizar os respetivos atos públicos, bem como proceder à avaliação e aplicação do critério da fórmula de classificação e elaborar um relatório contendo a lista classificativa dos concorrentes.

Ao concurso para atribuição do direito de utilização de frequências associado ao Mux A concorreu apenas a PT Comunicações, S.A. (PTC), embora não existisse qualquer restrição ao número de concorrentes.

Por sua vez, no concurso público para atribuição de direitos de utilização de frequências de âmbito nacional e parcial para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre e de licenciamento de operador de distribuição – concurso TDT Muxes B a F – para além da PTC concorreu um segundo candidato, a constituir.

A Comissão apreciou as candidaturas aos concursos de acordo com os critérios fixados nos artigos 13.º de cada Regulamento e respetivos Cadernos de Encargos, recorrendo à metodologia multicritério de apoio à decisão MACBETH (***M****easuring* ***A****ttractiveness by a* ***C****ategory* ***B****ased* ***E****valuation* ***T****ec****h****nique*).

Os relatórios de análise das candidaturas dos dois concursos foram submetidos à audiência prévia dos interessados e, em conformidade com o regime aplicável, as propostas de atribuição da Comissão foram aprovadas pelo ICP-ANACOM e pela ERC (no caso do Concurso TDT Muxes B a F) nas respetivas áreas de competência.

Ambos os procedimentos decorreram em perfeita regularidade e conformidade legal, como de resto se registou nos respetivos relatórios de análise das candidaturas.

[22] Especificamente o artigo 11.º Regulamento n.º 95-A/2008 e da Portaria n.º 207-A/2008.
[23] Deliberações acessíveis em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=561311

Tendo a PTC ganho os dois concursos públicos, por deliberação do ICP-ANACOM de 9 de dezembro de 2008[24], foi determinada a emissão do direito de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT a que está associado o Mux A, destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre (FTA) – Direito de Utilização de Frequências (DUF) ICP-ANACOM n.º 6/2008[25].

Posteriormente, por deliberação do ICP-ANACOM de 9 de junho de 2009[26], foram emitidos à PTC os direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT a que estão associados os Muxes B a F e que se destinavam à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou de acesso condicionado (*Pay TV*) (DUF ICP-ANACOM n.ºs 133/2009, 134/2009, 135/2009, 136/2009 e 137/2009) [27].

5. PRINCIPAIS OBRIGAÇÕES DO DUF DO MUX A

De entre as obrigações impostas à PTC no âmbito do DUF para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT) [28], cumpre destacar as que integram os capítulos III *(«Condições associadas ao direito de utilização de frequências»)* e IV *(«Obrigações de reserva de capacidade e de transporte»*) do título.

Em concreto, e por referência aos capítulos identificados, destaca-se:

a. Capítulo III

Nos termos do artigo 9**.º,** n.º 1, a PTC deve utilizar de forma efetiva e eficiente as frequências consignadas, ficando sujeita ao cumprimento das seguintes obrigações de cobertura:

«a) Garantir, a partir do final da implementação da rede no final do 4º trimestre de 2010, a cobertura de 100% da população, sendo que pelo menos 87,26% da mesma deverá ser coberta por radiodifusão digital terrestre, respeitando no mínimo a seguinte evolução:

[24] Deliberação disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=764118
[25] Acessível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=303315
[26] Deliberação disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=957813
[27] Todos acessíveis em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=338127&themeMenu=1#horizontalMenuArea
[28] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=303315

i) Final do 4º Trimestre de 2009 -78% da população;

ii) Final do 4º Trimestre de 2010 – 87,26% da população.

b) No final de implementação da rede, a cobertura da rede de difusão terrestre deve ser no mínimo (cobertura aceitável, a qual corresponde em termos de planeamento a 70% dos locais) a seguinte:

i) No território continental: 90,12% da população;

ii) Na Região Autónoma dos Açores: 87,36% da população;

iii) Na Região Autónoma da Madeira: 85,97% da população.

c) Providenciar cobertura portátil interior nos locais indicados na proposta, de acordo com o seu plano técnico».

Nos termos do mesmo artigo, cabe à PTC *«garantir que à população cuja cobertura assegurar apenas através do recurso a meios complementares, concretamente em DTH, tal como se propôs na sua proposta – no máximo 12,8% da população nacional nas zonas indicadas na proposta – sejam disponibilizados pelo menos os mesmos serviços das zonas cobertas por via terrestre, bem como níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais equiparáveis aos daquelas»*.

Neste sentido, *«a PTC fica obrigada, nomeadamente, a subsidiar, incluindo a mão-de-obra, equipamentos recetores terminais, antena e cablagem, os clientes das zonas não cobertas por radiodifusão digital terrestre para que estes não tenham qualquer acréscimo de custos, face aos utilizadores daquelas»*[29].

Esta obrigação está concretizada no «Programa de Comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementares (DTH), no âmbito da TDT», o qual faz parte integrante do DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008, nos termos do n.º 2 da deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011.

[29] Artigo 9.º, n.º 1, alínea d) e n.º 2 do título.

Por sua vez o artigo 12**º** do título, inserido ainda no capítulo relativo às *«condições associadas ao direito de utilização de frequências»,* estatui que a PTC se obriga a cumprir todos os compromissos constantes da proposta apresentada a concurso, em especial a *«subsidiar a aquisição de equipamentos de receção, (...), designadamente por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, até à cessação das emissões televisivas analógicas terrestres;*[30]*»*

Este compromisso foi objeto de concretização no «Programa tendente à atribuição de subsídio à aquisição de equipamentos de receção das emissões de TDT por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social», o qual faz parte integrante do DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008, nos termos do ponto 2 da deliberação do ICP-ANACOM de 24 de março de 2011.

Ainda nos termos do mesmo artigo 12.º, a PTC assumiu o compromisso de «implementar um plano de promoção e informação sobre TDT*, de âmbito nacional e regional, suportado em múltiplos meios, nacionais e regionais, nomeadamente televisão, rádio, imprensa, outdoors e internet, abrangendo ações de informação e de esclarecimento, campanhas de marketing, de acordo com as fases de sensibilização e de implementação da TDT em Portugal, nos termos da proposta apresentada, não obstante, neste contexto, entre outros, a sua integração no grupo de acompanhamento do processo de transição analógico –digital a ser criado para o efeito»*[31]

Esta matéria foi objeto de deliberação do ICP-ANACOM de 31 de março de 2011.

b. Capítulo IV

No âmbito das obrigações de reserva de capacidade e correspondente obrigação de transporte, a PTC está, nos termos do artigo 15.º do título, obrigada a reservar capacidade para a transmissão digital:

[30] Artigo 12º, n.º 1, alínea f) do título.
[31] Artigo 12º, n.º 1. Alínea h) do título.

a) *Em definição standard (...) dos serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre difundidos em modo analógico por via hertziana terrestre detidos pelos operadores licenciados ou concessionados à data da entrada em vigor da Lei n.º 27/2007 de 30 de julho, ou seja, RTP1, RTP2, SIC e TVI em todo o território nacional, bem como RTP Açores e RTP madeira nas respetivas Regiões Autónomas;*

b) *Em definição standard (...) em todo o território nacional, de um serviço de programas televisivo de acesso não condicionado livre a licenciar ao abrigo da Lei n.º 27/2007, de 30 de julho e da Portaria n.º 1239/2008, de 31 de outubro*;

c) *Em alta definição, em todo o território nacional, até ao fecho da radiodifusão televisiva analógica, em modo não simultâneo – um serviço de programas a cada momento -, para acesso não condicionado livre, de elementos de programação dos serviços de programas televisivos referidos nas alíneas a) e b), sempre que aplicável*».[32]

Correspondentemente, a PTC está obrigada a assegurar a transmissão, incluindo a codificação, multiplexagem, transporte e difusão, sem exigência de qualquer contrapartida dos utilizadores finais dos serviços de programas televisivos referidos em a), mantendo a sua ordenação atual, a partir do momento em que os respetivos operadores de televisão exercessem o direito de ser transportados, nos termos previstos no artigo 94.º da LTV, bem como do serviço de programas televisivo identificado na alínea b), quando o titular do mesmo pretendesse iniciar as suas emissões e dos elementos de programação referidos em c), quando aplicável[33].

O cumprimento da obrigação de transporte está dependente da apresentação pelos operadores de televisão dos sinais de vídeo, áudio e dados em formato digital, sendo que no caso do canal partilhado em alta definição estava dependente da apresentação do sinal em HD.[34]

[32] Artigo 15º, n.º 1 do título atribuído.
[33] Artigo 15º, n.º 2, alíneas a) e b) e c) do título.
[34] Artigo 15º, n.º 3 do título.

6. DESISTÊNCIA DA PTC E DEVOLUÇÃO DO TÍTULO HABILITANTE DOS MUXES B A F: TERMOS E CONDIÇÕES

Conforme acima referido, o modelo de introdução da TDT em Portugal assentou em duas operações (FTA e *Pay* TV) que se complementavam, embora fossem dissociáveis e visassem objetivos distintos.

Sucede que, por carta de 16 de dezembro de 2009, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM um pedido de revogação do ato de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Muxes B *a* F e, consequentemente, dos cinco títulos que consubstanciavam os direitos de utilização atribuídos.

A PTC justificou o seu pedido com base nos fundamentos que se sumarizam do seguinte modo: i) antecipação dos investimentos relativos ao Mux A e perda de sinergias; ii) desenvolvimentos ocorridos no mercado da televisão por subscrição; iii) na crise económica e financeira; iv) atribuição de maior capacidade de transmissão para emissões em HD; v) alocação harmonizada da faixa dos 800MHz.

Analisado o pedido da PTC, o ICP-ANACOM aprovou o sentido provável de decisão[35] de revogação do ato de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Muxes B a F, tendo submetido o mesmo a audiência prévia da PTC e a procedimento geral de consulta (nos termos do artigo 8.º da LCE).

Analisados os contributos recebidos e considerando que:

a) O objetivo primordial a prosseguir com a introdução da TDT, através da operação FTA suportada no Mux A, cujo direito de utilização de frequências não era objeto da presente decisão, é o de garantir a transição analógico-digital dos serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre – continuando-se a disponibilizar à generalidade da população nacional uma oferta, em condições similares para o utilizador – e, consequentemente, proceder à cessação das emissões televisivas analógicas terrestres (o designado *switch off*) até à data

[35] Projeto de decisão acessível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1007377

fixada pela Resolução de Conselho de Ministros nº 26/2009, isto é, até 26 de abril de 2012, com o menor impacto económico-social possível;

b) Com a disponibilização de frequências para a operação de *Pay TV*, suportada nos Muxes B a F, cujos direitos de utilização a PTC pretende devolver, se visava, fundamentalmente, promover a concorrência, em particular no mercado da televisão por subscrição, proporcionando ao utilizador final uma mais ampla e diversificada oferta de redes e serviços;

c) O modelo adotado assentava na separação de operações, o que propiciaria uma desativação do sistema analógico terrestre potencialmente menos dependente do sucesso de uma operação de serviços pagos. Isto permitia que - nomeadamente por uma questão de racionalidade económica - o próprio mercado se viesse a articular para que as ofertas se complementassem ou mesmo se integrassem, sendo aliás possível a atribuição dos direitos de utilização de todas as frequências em causa a uma mesma entidade, bem como que os concorrentes pudessem apresentar, no âmbito do concurso relativo à operação FTA, um cenário variante no qual refletissem as sinergias decorrentes do desenvolvimento de uma operação conjunta;

d) Ocorreram desenvolvimentos significativos no mercado de televisão por subscrição que, sendo reveladores de maior concorrência, reduzem a importância concorrencial que se esperava da plataforma terrestre e, consequentemente, condicionam a viabilidade de uma operação comercial associada aos Muxes B a F;

e) A revogação do ato de atribuição dos direitos de utilização de frequências a que estão associados os Muxes B a F, a pedido da PTC, não prejudica, nas atuais condições de mercado, o objetivo de interesse público que esteve na sua génese;

f) Por motivos alheios à vontade das entidades públicas envolvidas no processo de introdução da TDT, nenhum dos principais fatores indutores da transição analógico-digital se concretizou nos termos perspetivados, prejudicando um processo sensível e que se pretende bem sucedido, face ao interesse público em causa;

g) A proximidade crescente da data fixada para o *switch off* justifica que não se descure, enquanto fatores indutores da migração voluntária, o lançamento de um novo canal generalista (o designado 5º canal), bem como a emissão em aberto e

gratuita de elementos de programação em alta definição (emissão partilhada em HD), embora, como se sabe, tal impulso esteja fora da alçada do ICP-ANACOM;

h) O ICP-ANACOM vinha a manifestar a intenção de acompanhar o movimento a nível europeu no sentido de disponibilizar a sub-faixa dos 790-862 MHz, na qual se inserem as frequências a que estão associados os Muxes B, D, E e F, para serviços de comunicações eletrónicas de banda larga;

i) A revogação requerida pela PTC permitia libertar parte das frequências da sub-faixa dos 790-862 MHz contribuindo para a criação de condições que viabilizam a sua utilização em Portugal para outros serviços de comunicações eletrónicas, em harmonização com a Europa;

j) O cancelamento da operação de Pay TV, em consequência da revogação requerida, não afetava os termos e condições constantes do direito de utilização de frequências a que está associado o Mux A, designadamente no que respeita à vinculação ao cenário variante apresentado pela PTC na proposta vencedora mantendo-se o preço de disponibilização do serviço aos operadores de televisão constante daquela proposta;

k) A revogação do ato administrativo de atribuição à PTC dos direitos de utilização de frequências a que estão associados os Muxes B a F, bem como dos cinco títulos habilitantes emitidos, consubstanciava a revogação de atos administrativos válidos admitida nos termos dos artigos 140º, nº 1, alínea b) e nº 2, alínea b) do Código do Procedimento Administrativo (CPA), para a qual é competente, no caso, o ICP-ANACOM (art. 18º, nº 7 da LTV), sendo a PTC a única interessada no sentido implícito nesta norma do CPA;

l) Os pressupostos justificativos da revogação do ato de atribuição à PTC dos direitos de utilização de frequências existiam à data do projeto de decisão;

m) Não era exigível, a partir da data à qual a decisão reporta os seus efeitos, o cumprimento de nenhuma das obrigações que a imposição da caução visava acautelar, tendo em conta que (i) o interesse público não ficava prejudicado com a supressão das obrigações nos exatos termos constantes dos respetivos títulos; (ii) a devolução das frequências permitia ao ICP-ANACOM repensar a planificação do espectro em causa, nomeadamente ponderando sobre a utilização harmonizada da sub-faixa dos 790-862 MHz; e (iii) não havia ficado demonstrado que o comportamento da PTC tivesse infringido qualquer norma jurídica;

n) A caução que garantia o cumprimento das obrigações resultantes da atribuição dos direitos de utilização das frequências ficava assim sem objeto e não era exigível, podendo ser libertada, sendo certo, além disso, que não houve, qualquer incumprimento da PTC entre a data do reforço da caução e a data da emissão do sentido provável de decisão que pudesse impedir a libertação da caução;

Por deliberação do ICP-ANACOM de 12 de julho de 2010[36], foi aprovada a decisão final de revogação do ato de atribuição dos direitos de utilização de frequências associados aos Muxes B *a* F, bem como dos cinco títulos que consubstanciam os direitos de utilização atribuídos à PTC, sem perda de caução.

III – Serviços de programas televisivos na TDT

Tal como referido, a publicação da Lei nº 27/2007, de 30 de julho, permitiu a introdução da TDT em Portugal, de acordo com o modelo definido e que, em síntese, assentava na abertura de dois concursos públicos, um para a instalação e gestão de uma rede associada ao Mux A para serviços de programas gratuitos ou livres e outro para a instalação e gestão de cinco redes associadas aos Muxes B a F para serviços de programas pagos.

Enquanto a operação do Mux A se destinava fundamentalmente a proceder à migração da tecnologia analógica para a digital e à libertação do espectro radioelétrico utilizado pela tecnologia analógica, a operação dos Muxes B a F destinava-se a criar uma alternativa à oferta existente no mercado de televisão paga em Portugal.

Com efeito, na altura assistia-se a uma situação praticamente monopolista no que respeita a este mercado, com a TV Cabo a deter cerca de 85 a 90% de quota de mercado, importando, por isso, criar condições para uma maior concorrência. Por este facto, a TV Cabo foi impedida de participar no concurso relativo aos Muxes B a F.

Este modelo concorrencial levou a que se privilegiasse o número de redes - logo de capacidade – colocadas a concurso. Como o espectro disponível era muito escasso, devido à utilização intensiva do espectro por parte da TV analógica, as seis redes no território continental eram suportadas em redes de frequência única (SFN). Estas redes

[36] Deliberação disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1035559

são mais complexas e requerem um maior investimento do que as redes de frequências múltiplas (MFN), pelo que, e atendendo fundamentalmente a esse facto, os requisitos mínimos de cobertura por via terrestre definidos para o concurso foram apenas de 85 por cento da população para a rede associada ao Mux A (serviços gratuitos) e 75 por cento da população para as redes associadas aos Muxes B a F (serviços pagos), tendo em conta as respetivas áreas de cobertura. Não obstante, para a rede associada ao Mux A, que tinha como obrigação de cobertura mínima 99 por cento da população do território nacional, salvo se da proposta vencedora resultassem requisitos mais exigentes, os remanescentes 14 por cento da população poderiam ser cobertos com recurso a meios complementares, em substituição da difusão terrestre, desde que fossem disponibilizados os mesmos serviços de programas televisivos e os níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais nas zonas em causa fossem equiparáveis aos das zonas cobertas por via terrestre.

Foram abertos dois concursos públicos fundamentalmente por se pretender:

1. Tornar independente a prestação dos serviços gratuitos da prestação dos serviços pagos, por forma a que um eventual insucesso da operação paga não pudesse afetar a operação gratuita e consequentemente a migração da tecnologia analógica para a digital;

2. Salvaguardar uma das duas redes analógicas então em funcionamento.

Apesar de se terem aberto dois concursos públicos, previu-se a hipótese de o vencedor de concurso para o Mux A poder vir a vencer igualmente o concurso para os Muxes B a F, dado o potencial sinérgico que a conjugação das duas operações apresentava.

Sabendo-se que um dos *drivers* mais fortes para a migração voluntária da população da tecnologia analógica para a digital seria uma maior oferta de serviços gratuitos, e como era expectável que a rede associada ao Mux A tivesse capacidade para difundir – nomeadamente se fosse adotado um formato de compressão do sinal de vídeo eficiente, razão pela qual seriam valorizadas as propostas que assentassem no sistema de compressão MPEG-4 Parte 10 - AVC/H.264 ou outros com desempenhos similares – mais serviços de programas do que aqueles então existentes em tecnologia analógica, (RTP1, RTP2, SIC e TVI, mais o respetivo canal regional da RTP em cada uma das

Regiões Autónomas), foi aberto um procedimento de consulta pública, da responsabilidade da ERC, para a definição da ocupação da capacidade remanescente do Mux A.

Assim, ouvidos os diversos interessados, foi publicada a 22 de janeiro de 2008 a Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2008, onde se definiu que o Mux A deveria, para além de transportar os programas existentes em tecnologia analógica, difundir um novo serviço de programas televisivo livre (que designaremos por 5º canal), bem como proceder à transmissão, em modo não simultâneo, até ao fecho da televisão analógica (*switch off*), em alta definição de elementos de programação dos serviços de programas televisivos distribuídos no Mux A, sempre que as condições técnicas o permitissem.

Contudo, as duas propostas concorrentes ao concurso público para o 5º canal foram consideradas pela ERC como não preenchendo os requisitos mínimos definidos, decisão essa impugnada judicialmente e em processo de resolução.

Também o canal de alta definição a ser partilhado pelos radiodifusores existentes no Mux A, de modo não simultâneo, até ao fecho da televisão analógica nunca chegou a ser disponibilizado, por falta de entendimento entre os radiodifusores.

Pode-se assim concluir que os principais *drivers* para a migração não tiveram oportunidade de se materializar, encontrando-se a rede de TDT associada ao Mux A a utilizar apenas cerca de metade da capacidade disponível.

IV – O processo de transição

1. CALENDÁRIO E FASES

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009 (RCM), publicada a 17 de março, determinou que a cessação das emissões televisivas analógicas terrestres em todo o território nacional, o denominado *switch off*, deveria ocorrer até 26 de abril de 2012.

A fixação desta data teve como pressupostos que no final do 4º trimestre de 2010 a implementação da rede digital assegurasse a cobertura de 100% da população, tal como previsto no direito de utilização de frequências associado ao Mux A, e que existisse um período de difusão simultânea analógica e digital terrestre, por um prazo não inferior a 12 meses, de modo a minimizar o impacto da transição junto dos consumidores.

A mesma RCM determinou igualmente que o ICP-ANACOM, no âmbito das suas competências de gestão de espectro, publicasse um plano detalhado da cessação das emissões analógicas terrestres de cada estação emissora ou retransmissora, ouvidos designadamente o titular do direito de utilização de frequências para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, a que está associado o Mux A, os titulares dos direitos de utilização de frequências para o serviço de radiodifusão televisiva analógica terrestre e os respectivos operadores de rede de transporte e difusão do sinal televisivo analógico terrestre (n.º 2 da RCM).

Sendo a definição do Plano para o *switch off* (PSO) uma medida com impacto significativo no mercado relevante, por deliberação do ICP-ANACOM de 15 de abril de 2010 foi aprovado o respectivo projecto e determinada a sua submissão ao procedimento geral de consulta, nos termos do artigo 8º, n.º 1 da LCE. Ao abrigo do n.º 12 da RCM, foi solicitada a cooperação da ERC, tendo esta Autoridade sido notificada do projecto de PSO, para sobre ele, querendo, se pronunciar.

Neste contexto, e por deliberação de 24 de junho de 2010, o ICP-ANACOM, dando cumprimento ao n.º 2 da RCM, aprovou a decisão final sobre o PSO, definido este que o *switch off* deveria ocorrer em 3 fases:

- A 1ª fase no dia 12 de janeiro de 2012, numa faixa litoral do território continental;

- A 2ª fase no dia 22 de março de 2012, nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira;

- A 3ª fase no dia 26 de abril de 2012, no restante território.

Dada a sensibilidade social de um processo de cessação de emissões analógicas terrestres e a delicadeza da operação, entendeu o ICP-ANACOM ser conveniente proceder, previamente às três fases atrás referidas, à cessação das emissões analógicas em alguns retransmissores específicos em zonas piloto a definir. Este tipo de abordagem em zonas confinadas, em que há uma maior capacidade de controlo de factores adversos, permitir afinar os procedimentos de preparação da cessação das emissões analógicas terrestres em todo o território, por forma a minimizar os riscos associados a tal operação. Tratou-se, adicionalmente, de uma abordagem que contribuiu para o objectivo de sensibilização de toda a população para a naturalidade e irreversibilidade do fecho total das emissões analógicas terrestres de televisão, que teve o seu culminar no dia 26 de abril de 2012.

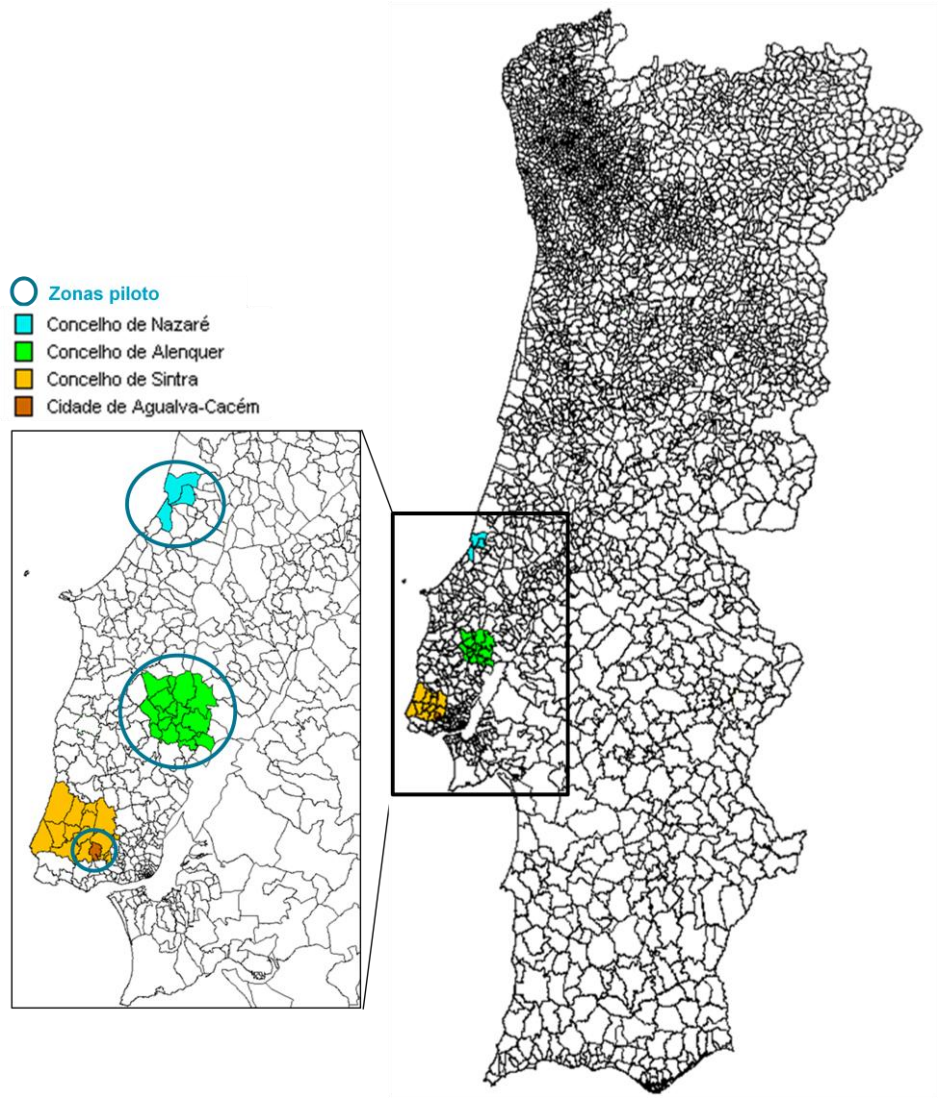
Assim, e por deliberação de 22 de dezembro de 2010, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final sobre a identificação dos retransmissores das zonas piloto e respectivas datas de cessação das emissões:

- Retransmissor de Alenquer – 12 de maio de 2011;

- Retransmissor de Cacém – 16 de junho de 2011;

- Retransmissor da Nazaré – 13 de outubro de 2011.

Figura 4 – Mapa de freguesias à data dos censos de 2001, com discriminação das zonas piloto para desligamento do sinal analógico e emissão por TDT



Fonte: ICP-ANACOM.

De relevar que, nestas zonas piloto, as instituições do poder local, bem como outras entidades locais relevantes, foram envolvidas no processo de preparação da operação e a população visada foi atempadamente objecto de campanhas de informação específicas para o efeito.

Por decisão de 5 de janeiro de 2012, ratificada por deliberação de 6 de janeiro, o ICP-ANACOM aprovou o ajustamento da calendarização dos desligamentos a ocorrer na 1.ª fase do PSO. Com efeito, e embora mantendo a data prevista de 12 de janeiro para o início da 1.ª fase do PSO, entendeu-se que se justificava, face aos últimos dados de que esta Autoridade dispunha e que reportavam ao final de dezembro de 2011, proceder ao ajustamento dos diversos desligamentos previstos para esta 1ª fase, aumentando dessa forma a possibilidade de intervenção na correção de eventuais deficiências e reduzindo o impacto associado à operação.

Assim, a 1ª fase do *switch off*, prevista para ocorrer no dia 12 de janeiro, foi fragmentada em cinco momentos e ocorreu nos dias 12 de janeiro, 23 de janeiro, 1 de fevereiro, 13 de fevereiro e 23 de fevereiro de 2012.

Este prolongamento da 1ª fase do PSO, numa altura em que se intensificava a informação relativamente à necessidade de preparação para o *switch off*, permitiu aos residentes das zonas envolvidas tomar consciência da inevitabilidade da mudança e consequentemente da necessidade e premência de se dotarem dos meios necessários à migração.

Deste modo, o ICP-ANACOM fixou o seguinte calendário:

- Desligamento a 12.01.2012 das seguintes estações: Emissor: Palmela; Retransmissores: Alcácer do Sal, Melides e Sesimbra.

- Desligamento a 23.01.2012 das seguintes estações: Emissor: Fóia - Monchique; Retransmissores: Santiago do Cacém, Cercal do Alentejo, Odemira, Odeceixe, Monchique, Aljezur e Silves.

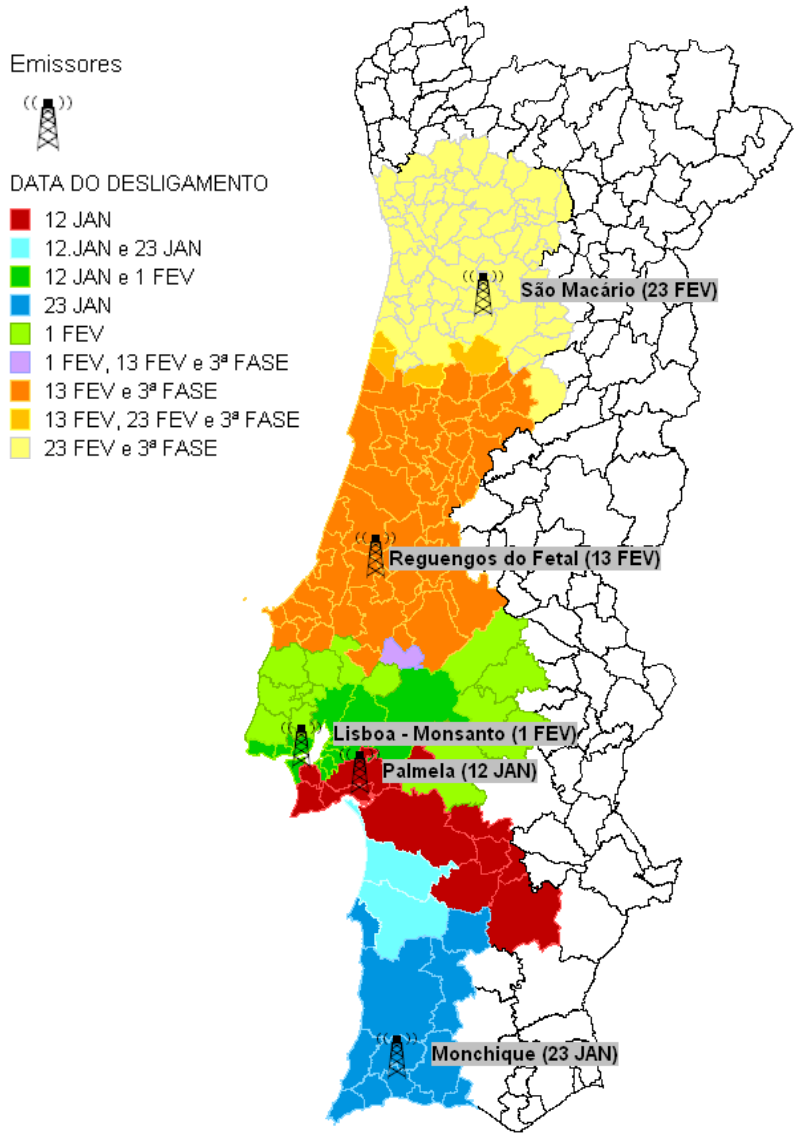
- Desligamento a 01.02.2012 das seguintes estações: Emissor: Lisboa-Monsanto; Retransmissores: Areeiro, Barcarena, Caparica, Carvalhal, Cheleiros, Estoril, Graça, Montemor-o-Novo, Odivelas, Sintra, Malveira, Sobral de Monte Agraço, Coruche e Cabeção.

- Desligamento a 13.02.2012 das seguintes estações: Emissor: Reguengo do Fetal; Retransmissores: Vale de Santarém, Sobral da Lagoa, Mira de Aire, Candeeiros,

Alcaria, Tomar, Ourém, Caranguejeira, Leiria, Alvaiázere, Avelar, Pombal, Castanheira de Pera, Espinhal, Senhora do Circo, Padrão, Ceira dos Vales, Vale de Açôr, Vila Nova de Ceira, Ceira, Coimbra, Caneiro, Cidreira, Lorvão, Penacova, Mortágua, Avô e Benfeita.

- Desligamento a 23.02.2012 das seguintes estações: Emissor: São Macário; Retransmissores: Préstimo, Viseu, Cedrim, Vouzela, Vale de Cambra, Covas do Monte, Santa Maria da Feira, Arouca, Rio Arda, Lalim, Vila Nova de Gaia, Foz, Valongo, Santo Tirso, Caldas de Vizela, Caldas de Vizela II, Amarante, Gondar, São Domingos, Ancede, Caldas de Aregos, Resende, Lamego e Santa Marta de Penaguião.

Figura 5 - Subfases da fase um do desligamento do sinal analógico



Fonte: ICP-ANACOM (*http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1033254*).

Refira-se ainda que o retransmissor de Malhada, cujo desligamento estava previsto para a 1.ª fase do PSO, foi desligado na 3.ª fase, momento em que foi também desligado o retransmissor que o alimenta (Malhada II).

2. ZONAS PILOTO : ALENQUER, CACÉM E NAZARÉ

Com o objetivo de avaliar o conhecimento e a preparação dos agregados familiares para a cessação das emissões televisivas do sistema analógico terrestre, o ICP-ANACOM realizou diversos inquéritos em colaboração com a Marktest.

Estes inquéritos incidiram, em primeiro lugar, sobre as três zonas piloto definidas no âmbito do PSO:

- Retransmissor de Alenquer (com desligamento a 12 de maio de 2011);
- Retransmissor do Cacém (com desligamento a 16 de junho de 2011);
- Retransmissor da Nazaré (com desligamento a 13 de outubro de 2011);

Seguem-se alguns dos principais resultados decorrentes da implementação destes inquéritos.

Zona piloto: retransmissor de Alenquer

Em termos de preparação dos lares para a televisão digital terrestre, estimou-se que [37]:

- A quinze dias do desligamento do retransmissor de Alenquer, no máximo 19,1 por cento dos lares desta zona não estavam preparados para receber TDT[38]. Corresponde a 66 por cento dos lares que necessitavam de se preparar[39];
- No dia do desligamento do retransmissor de Alenquer, no máximo 12,8 por cento dos lares desta zona ficariam sem emissão de televisão por não estarem

[37] Foram alvo de análise os alojamentos familiares de residência habitual localizados nas zonas de influência do retransmissor de Alenquer e que possuíam televisão no lar ou que pensavam vir a possuir. Efetuou-se um inquérito de 800 entrevistas, traduzindo-se num erro amostral máximo 3,45 pp.. Recorreu-se a entrevistas pessoais e diretas para a recolha de informação entre os dias 25 e 29 de abril de 2011 (cerca de quinze dias antes do desligamento do retransmissor de Alenquer).

[38] Entende-se por "lar não preparado para receber TDT" o que não tem qualquer TV preparada para a TDT, nem STVS nem os 4 canais generalistas gratuitos via cabo (ou não sabe).

[39] Entende-se por "lar que necessita de se preparar para a TDT" o lar que não dispõe do STVS nem dos 4 canais generalistas gratuitos via cabo (ou não sabe), isto é, que precisa de adquirir equipamento TDT para ter emissões de TV em pelo menos uma das suas televisões.

preparados para a TDT[40]. Corresponde a 44 por cento dos lares que necessitavam de se preparar.

Tabela 5 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Alenquer

	n.º	% total	% parcial
Total da amostra	*800*	*100*	
No momento da inquirição (25 a 29 de abril de 2011)			
Lar com STVS	544	68,0	
Lar com 4 canais generalistas gratuitos via cabo	25	3,1	
Lar que necessita de se preparar para a TDT	231	28,9	100
Lar não preparado para receber TDT	153	19,1	66,2
Num futuro próximo (até ao desligamento - 12 maio 2011)			
Lar que não se tenciona preparar para a TDT	102	12,8	44,2

Unidade: lares / %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de s*witch off* da televisão analógica na zona piloto de Alenquer" (maio, 2011)

Em termos de conhecimento do processo TDT, e considerando os lares abrangidos pela zona de influência do retransmissor de Alenquer, estimou-se que:

- 92 por cento tinha conhecimento do que é a TDT;
- 93 por cento sabia do desligamento do sinal analógico;

[40] Entende-se por "lar que não se tenciona preparar para a TDT" o lar que, não estando preparado para receber TDT, não tenciona fazê-lo num futuro próximo (até ao desligamento), ou não sabe.

- 89 por cento tinha conhecimento do tipo de equipamento TDT necessário;
- 79 por cento recordou alguma campanha publicitária sobre o desligamento;
- 71 por cento tinha conhecimento do fim das emissões analógicas dos 4 canais de TV gratuitos a partir de 12 de maio em Alenquer.

Zona piloto: retransmissor do Cacém

O estudo desenvolvido na zona de influência do retransmissor do Cacém desenrolou-se em duas fases distintas. A 1ª fase teve por objetivo avaliar o conhecimento e a forma de preparação para a TDT dos lares abrangidos por este retransmissor, cerca de dois meses e meio antes do seu desligamento[41]. A 2ª fase destinou-se à avaliação da forma de preparação e do efeito das campanhas de divulgação da TDT cerca de uma semana antes do desligamento, junto dos lares que na 1ª fase referiram não possuir STVS ou que possuindo STVS haviam referido que não tencionavam manter o serviço ou não sabiam se o iriam manter[42].

[41] Foram entrevistados 1100 indivíduos pertencentes a alojamentos familiares de residência habitual localizados nesta zona e que possuíam televisão no lar ou pensavam vir a possuir. O erro amostral máximo associado a uma amostra desta dimensão é de 2,95 pp. A informação foi recolhida através de entrevista telefónica a números móveis e fixos (CATI) e decorreu entre 23 de março a 6 de abril de 2011.

[42] Obteve-se resposta de 210 lares entre um total de 269 casos a entrevistar. A recolha da informação continuou a ser telefónica tendo-se realizado entre 31 de maio de 2011 e 7 de junho de 2011, pouco mais de uma semana antes do desligamento do retransmissor. Adicionalmente importa referir que entre a primeira e a segunda inquirições decorreram campanhas publicitárias com influência no conhecimento sobre o processo TDT.

Tabela 6 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Cacém (1ª fase)

	n.º	% total	% parcial
Total da amostra	*1101*	*100*	
No momento da inquirição (23 e março a 6 de abril de 2011)			
Lar com STVS	938	85,2	
Lar com 4 canais generalistas gratuitos via cabo	67	6,1	
Lar que necessita de se preparar para a TDT	96	8,7	100
Lar não preparado para receber TDT	87	7,9	90,6
Num futuro próximo (até ao desligamento - 16 junho 2011)			
Lar que não se tenciona preparar para a TDT	79	7,2	82,3

Unidade: lares / %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica na zona piloto do Cacém: 1ª fase" (abril, 2011)

A dois meses e meio do desligamento do retransmissor do Cacém, estimou-se que cerca de 91 por cento dos lares afetos por este retransmissor já dispunham do STVS ou dos 4 canais generalistas gratuitos via cabo. Entre os lares que necessitavam de se preparar para a TDT (restantes 9 por cento), quase 91 por cento ainda não se tinha preparado e 82 por cento não tinha intenção de se preparar até lá.

A generalidade destes lares manifestou algumas lacunas no conhecimento do processo TDT:

- 85 por cento dos lares tinham conhecimento do que é a TDT;
- 77 por cento sabia do desligamento do sinal analógico;
- 64 por cento tinha conhecimento do tipo de equipamento TDT necessário;

- 48 por cento recordou alguma campanha publicitária sobre o desligamento;
- 29 por cento tinha conhecimento do fim das emissões analógicas dos 4 canais de TV gratuitos a partir de 16 de junho no Cacém.

A uma semana do desligamento do retransmissor do Cacém, 7,4 por cento dos lares desta zona não estavam preparados para receber TDT, o que corresponde a 79,4 por cento dos lares que necessitavam efetivamente de se preparar para a TDT. A penetração do STVS passou de 85,2 para 88,2 por cento entre as duas fases de inquirição.

Tabela 7 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor de Cacém (1ª e 2ª fases)

	1ª fase			**1ª e 2ª fases consolidadas**		
	n.º	% total	% parcial	n.º	% total	% parcial
Total da amostra	*1101*	*100*		*1101*	*100*	
No momento da inquirição						
Lar com STVS	938	85,2		971	88,2	
Lar com 4 canais generalistas gratuitos via cabo	67	6,1		28	2,5	
Lar que necessita de se preparar para a TDT	96	8,7	100	102	9,3	100
Lar não preparado para receber TDT	87	7,9	90,6	81	7,4	79,4

Unidade: lares / %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica na zona piloto do Cacém: 1ª e 2 fases" (junho, 2011)

Em cerca de dois meses o conhecimento sobre o processo TDT aumentou significativamente na zona piloto do retransmissor do Cacém. Note-se que se tratou de um recontacto, o que influencia o nível de conhecimento por ter existido um contacto prévio com a temática na 1ª fase de inquirição.

Entre os lares que necessitavam de se preparar para a TDT:

- 92 por cento tinha conhecimento do que é a TDT;
- 86 por cento estava informado do desligamento a 16 de junho no Cacém e do tipo de equipamento de que necessita para se preparar para a TDT;
- 58 por cento passou a recordar a campanha publicitária sobre o desligamento.

O inquérito desenvolvido no âmbito da 2ª fase permitiu ainda aferir sobre o conhecimento, a elegibilidade e o requerimento do subsídio na compra do descodificador terrestre. Assim, entre os lares abrangidos pelo retransmissor do Cacém e que necessitavam de se preparar para a TDT:

- 40 por cento tinha conhecimento da subsidiação a cidadãos com necessidades especiais ou mais desfavorecidos;
- 43,5 referiu estar nas condições de atribuição do subsídio. Destes, apenas 3 por cento requereu o subsídio.

Zona piloto: retransmissor da Nazaré

A três semanas do desligamento do retransmissor da Nazaré, cerca de 10 por cento dos lares desta zona de influência ainda não se tinham preparado para a TDT, representando 58 por cento dos que necessitavam de se preparar. Os lares localizados em zonas satélite (DTH) apresentaram uma taxa de não preparação ligeiramente superior à dos lares localizados em zonas terrestres (10,6 face a 9,7 por cento, respetivamente).

Tabela 8 – Preparação dos lares para o desligamento do retransmissor da Nazaré

	Total			Zona terrestre		Zona satélite	
	n.º	% total	% parcial	% total	% parcial	% total	% parcial
Total da amostra	*600*	*100*		*100*		*100*	
No momento da inquirição (17 a 21 de setembro de 2011)							
Lar com STVS	496	82,7		82,7		82,7	
Lar com 4 canais generalistas gratuitos via cabo	0	0,0		0,0		0,0	
Lar que necessita de se preparar para a TDT	104	17,3	100	17,3	100	17,3	100
Lar não preparado para receber TDT	60	10,0	57,7	9,7	56,2	10,6	61,3
No dia do desligamento – 13 de outubro de 2011							
Lar que não se tenciona preparar para a TDT	30	5,0	28,8	3,8	21,9	7,8	45,2

Unidade: lares / %

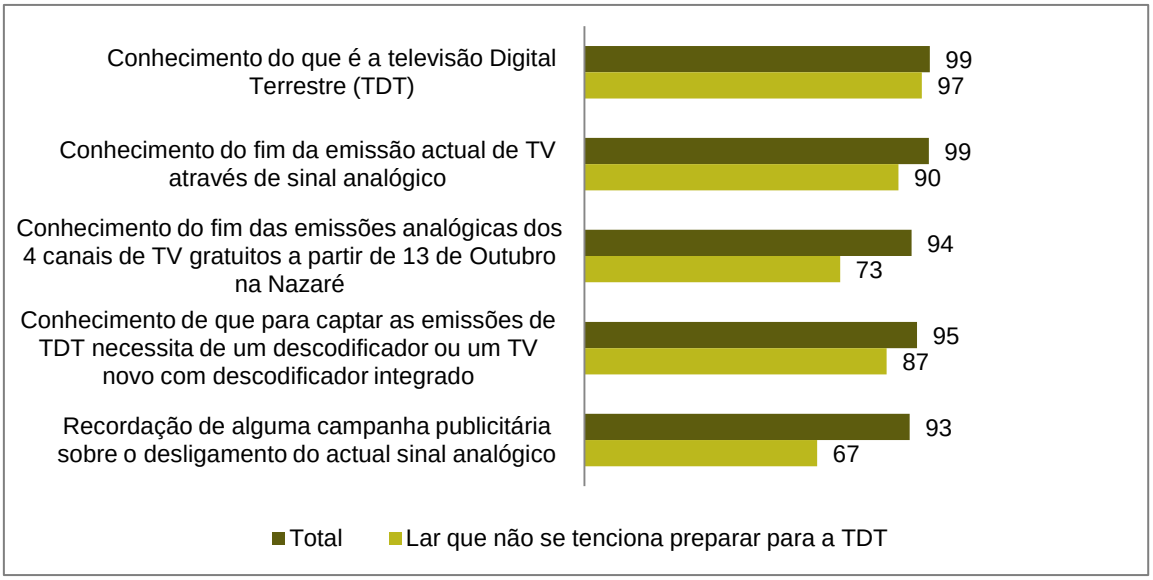
Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de s*witch off* da televisão analógica na zona piloto da Nazaré" (outubro, 2011)

As questões sobre o comportamento de preparação para a TDT até à data do desligamento permitiram ainda aferir que, no dia do desligamento, no máximo 5 por cento dos lares abrangidos por este retransmissor deixariam de ter sinal de TV por não estarem preparados para a TDT, correspondendo a 28,8 por cento dos lares que necessitavam de se preparar.

A três semanas do desligamento do retransmissor da Nazaré, o conhecimento sobre o processo TDT por parte dos lares desta zona era superior a 93 por cento na maioria dos indicadores recolhidos, conforme o gráfico que se segue. Os lares que não tinham

intenções de se preparar até ao desligamento, também mostraram níveis elevados de conhecimento, embora 1 em cada 4 lares não estivessem informados de que o retransmissor da Nazaré seria desligado a 13 de outubro.

Tabela 9 – Conhecimento sobre o processo TDT na zona piloto da Nazaré



Unidade: %
Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de s*witch off* da televisão analógica na zona piloto da Nazaré" (outubro, 2011)

Os lares residentes na zona satélite (DTH) foram ainda interrogados sobre o tipo de equipamento de que necessitava. Neste contexto, o desconhecimento foi maior. Cerca de 70,4 por cento desconhecia que nas zonas com uma probabilidade reduzida de cobertura TDT poderia ser necessário um kit TDT complementar via satélite e 81 por cento desconhecia ser necessário adquirir também uma antena parabólica.

3. TERRITÓRIO NACIONAL

Quanto ao território nacional, e com o mesmo objetivo de avaliar o conhecimento e a preparação dos agregados familiares para a cessação faseada das emissões televisivas do sistema analógico terrestre, o ICP-ANACOM realizou outros inquéritos em colaboração com a Marktest.

Desenvolveu-se um inquérito para acompanhar a preparação dos lares afetados pelos emissores e retransmissores abrangidos pela 1ª fase de desligamento (os que asseguram sensivelmente a cobertura da faixa litoral do território continental), que se iniciou a 12 de janeiro de 2012.

Paralelamente, o ICP-ANACOM acompanhou mensalmente, entre novembro de 2011 e abril de 2012, a preparação para a TDT por parte dos lares residentes em todo o território continental.

Antes do desligamento final (3ª fase) foi ainda desenvolvido um novo inquérito para acompanhar a preparação dos lares residentes em Portugal continental com vista a ter resultados expressivos ao nível da faixa litoral (1ª fase de desligamento) e faixa interior (restante território continental com desligamento do sinal analógico somente na 3ª fase).

Seguem-se os principais resultados destes inquéritos.

1ª fase do desligamento: faixa litoral do território continental[43]

A um mês da 1ª fase de desligamento dos emissores e retransmissores da faixa litoral de Portugal continental cerca de metade dos lares desta zona geográfica que necessitavam

[43] Foram inquiridos os lares que residem nos concelhos abrangidos pelo emissores e retransmissores com desligamento na 1ª fase (faixa litoral do território continental) e que necessitavam de se preparar para a TDT, isto é, que não dispunham nem de STVS nem dos 4 canais generalistas gratuitos via cabo. Tratou-se de um estudo de recontacto por incidir sobre os indivíduos que responderam ao Barómetro de Telecomunicações (BTC) da Marktest entre janeiro e novembro de 2011, caracterizando-se por não possuir o STVS na altura de inquirição do BTC e por residir nos concelhos abrangidos pelos emissores e retransmissores da faixa litoral de Portugal continental. A inquirição realizou-se por telefone tendo sido efetuada em duas vagas por coincidir com um período crítico de inquirição (época natalícia):

1ª vaga: realizou-se entre 5 e 19 de dezembro de 2011 abrangendo 846 lares nas condições estabelecidas: sem TV por subscrição nem os 4 canais via cabo gratuitos. O erro amostral máximo é de 3,37 pp.

2ª vaga: realizou-se de 2 a 5 de janeiro de 2012 junto dos lares que na primeira vaga não estavam preparados para receber a TDT (ou não sabiam). Referem-se a 418 potenciais entrevistas, tendo sido apenas conseguido obter informações junto de 381 lares.

de se preparar para a TDT ainda não o tinha feito, passando para 29,3 por cento uma semana antes do desligamento.

Uma semana antes da 1ª fase de desligamento, 10,4 por cento dos lares situados nesta zona geográfica e que necessitavam de se preparar para a TDT referiram que não o iriam fazer até lá.

Tabela 10 – Preparação dos lares para a 1ª fase de desligamento (faixa litoral do território continental)

	1ª vaga		1ª e 2ª vagas (1)	
	n.º	% total	n.º	% total
No momento da inquirição (1ª vaga: 5 a 19 de dezembro de 2011)				
Lar que necessita de se preparar para a TDT	846	100	799	100
Lar não preparado para receber TDT	428	50,6	381	47,7
No momento da inquirição (2ª vaga: 2 a 5 de janeiro de 2012)				
Lar não preparado para receber TDT			234	29,3
Num futuro próximo (12 de janeiro de 2012)				
Lar que não se tenciona preparar para a TDT	173	20,4	83	10,4

Unidade: lares / %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica na faixa litoral de Portugal continental" (dezembro de 2011 e janeiro de 2012)

Nota: (1) Foram eliminadas as não respostas da 2ª vaga

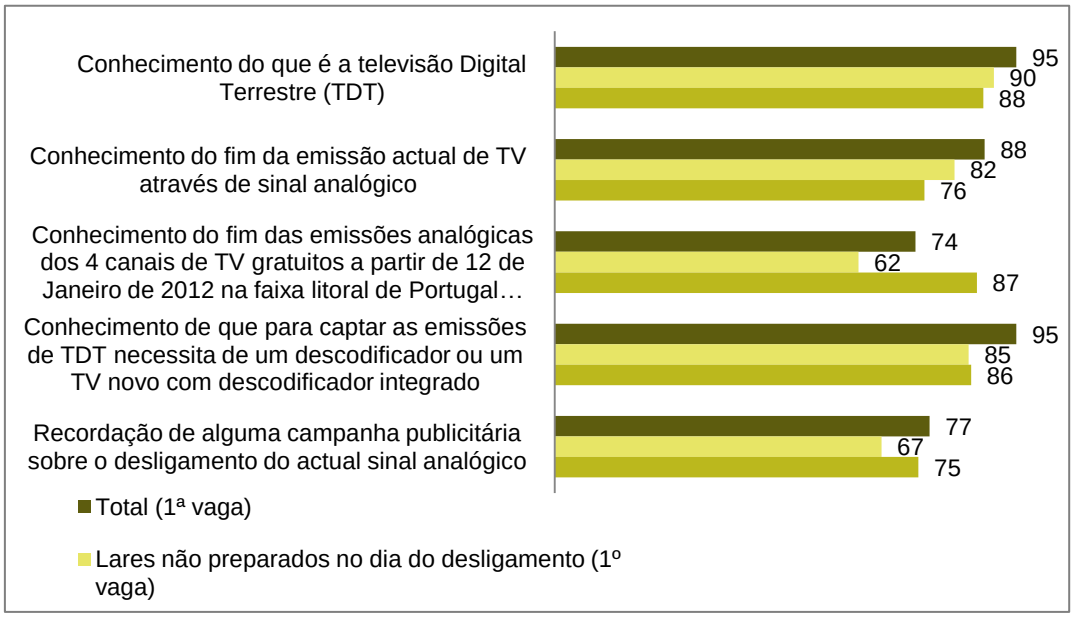
A principal razão apontada pelos inquiridos para não se prepararem para a TDT era de natureza económica: "*os equipamentos são demasiado caros*".

Os níveis de conhecimento sobre o processo TDT eram elevados a um mês do início do desligamento dos emissores e retransmissores da faixa litoral de Portugal continental. Considerando os lares que necessitavam de se preparar para a TDT:

- 95 por cento sabia o que é a TDT e o tipo de equipamento de que necessita;
- 88 por cento tinha conhecimento do fim da emissão atual de TV através de sinal analógico;
- 77 por cento recordou alguma campanha sobre o tema;
- 74 por cento estava informado sobre a data do desligamento dos emissores e retransmissores da faixa litoral do território continental.

Entre os lares que a um mês do desligamento se previa não estarem preparados para a TDT na data de início do desligamento da 1ª fase observou-se um menor conhecimento sobre a data da ocorrência do desligamento (62 por cento) bem como na recordação de alguma campanha (67 por cento).

Tabela 11 – Conhecimento sobre o processo TDT na faixa litoral do território continental



Unidade: %

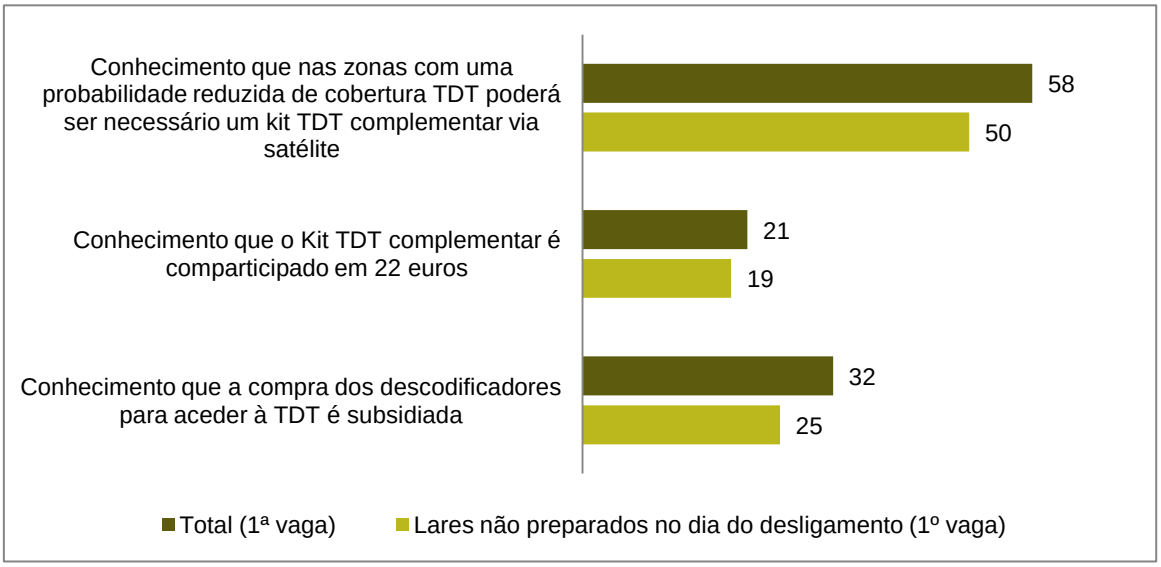
Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica na faixa litoral de Portugal continental" (dezembro de 2011 e janeiro de 2012)

Mesmo após a 2ª vaga de inquirição (cerca de uma semana antes do desligamento), 86 por cento dos lares que se previa não estarem preparados para a TDT no início do desligamento tinham conhecimento do tipo de equipamento de que necessitavam para se prepararem.

Outros assuntos mais específicos sobre a TDT evidenciam níveis de conhecimento mais baixos, designadamente,

- a necessidade de um kit complementar DTH nas zonas satélite (57,8 por cento);
- a comparticipação deste kit em 22 euros (21,2 por cento); e
- o subsídio na compra de descodificadores a indivíduos mais desfavorecidos ou com necessidades especiais (32,2 por cento).

Tabela 12 – Conhecimento sobre assuntos mais específicos da TDT na faixa litoral do território continental



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica na faixa litoral de Portugal continental" (dezembro de 2011 e janeiro de 2012)

4. MONITORIZAÇÃO DO TERRITÓRIO CONTINENTAL

Até ao desligamento do sinal analógico em todo o território, a 26 de abril de 2012, foi feita uma análise da evolução mensal no que se refere ao conhecimento e à preparação para a TDT dos lares de Portugal continental[44].

Em novembro de 2011, cerca de 23 por cento dos lares residentes em Portugal continental ainda não se tinham preparado para a TDT, referindo-se a cerca de 60 por cento dos lares que necessitavam de efetuar essa preparação.

Após um mês (dezembro de 2011), a percentagem de lares não preparados diminuiu 4,4 pontos percentuais:

- metade passou a ter TV por subscrição; e
- a restante metade adquiriu equipamento TDT.

No início de 2012 (janeiro), a percentagem de lares residentes em Portugal continental que ainda não se tinham preparado para a TDT desceu para 15,6 por cento, sendo de referir que a 12 de janeiro de 2012 teve inicio a 1ª fase de desligamento do sinal analógico na faixa litoral do território continental.

Em fevereiro de 2012 estimava-se haver 9,4 por cento de lares do território continental não preparados para a TDT e em abril de 2012 esta estimativa rondava 8,4 por cento (correspondendo a 24,2 por cento dos que necessitam de se preparar).

[44] Este estudo está integrado no atual Barómetro de Telecomunicações da Marktest destinando-se somente aos indivíduos com 15 ou mais anos residentes em lares de Portugal continental que não possuem o STVS. A recolha deste grupo de questões (habitualmente na 1ª quinzena do mês) começou em novembro de 2011 e desenrolar-se-á mensalmente até abril de 2012. Em termos mensais, a amostra refere-se a cerca de 440 entrevistas, o que corresponde a um erro amostral máximo de 4,67 pp. (a um nível de confiança de 95 por cento).

Tabela 13 – Análise evolutiva da preparação dos lares para a TDT no território continental

	Nov-2011		Dez-2011		Jan-2012		Fev-2012		Mar-2012		Abril-2012	
	% total	% parcial	% total	% parcial	% total	% parcial	% total	% parcial	% total	% parcial		% parcial
No momento da inquirição (1ª quinzena)												
Lar com STVS	62,1		64,3		63,5		64,0		66,5		65,3	
Lar que necessita de se preparar para a TDT*	37,8	100	35,7	100	36,5	100	36,0	100	33,5	100	34,7	100
Lar não preparado para receber TDT	22,8	60,3	18,4	51,6	15,6	42,7	9,4	26,2	8,6	25,7	8,4	24,2
Num futuro próximo												
Lar que não se tenciona preparar para a TDT**	9,4		7,8		6,6		4,4		4,5		4,6	

Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de monitorização do processo de *switch off* no território continental" (informação mensal relativa a novembro de 2011 até abril de 2012)

* Neste contexto contabilizam-se somente os lares sem STVS

** Considera-se o lar que não tenciona preparar-se o que na questão "o que tenciona fazer para que o lar tenha acesso à TDT" responde "ns/nr" ou "outro". A opção "outro" refere-se a respostas como: "Não está interessada em ter televisão", "Não vai aderir", "Não pretende fazer nada", "Deixar de ter televisão", "Ficar como está"

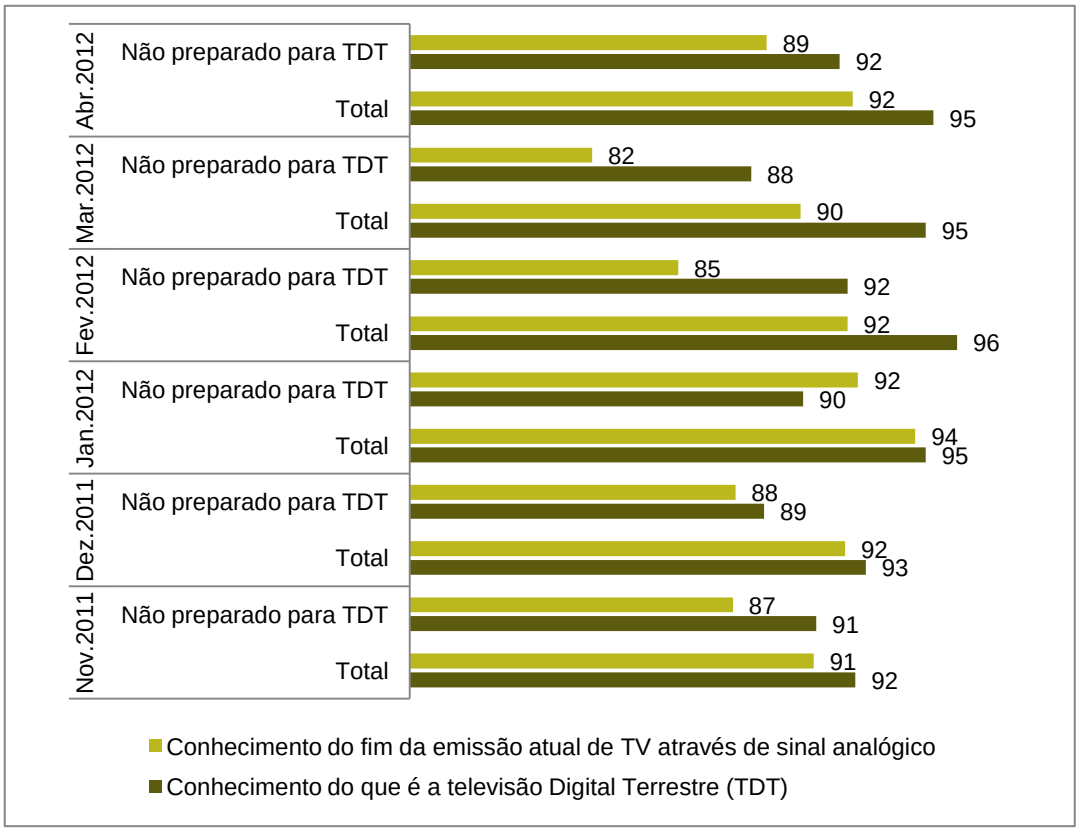
Foi possível estimar que, em abril de 2012, poucos dias antes do desligamento global do sinal analógico, cerca de 4,6 por cento dos lares portugueses não tencionavam preparar-se para a TDT ou não sabiam se o iriam fazer.

As razões que levaram os lares a não adquirirem equipamento TDT eram as seguintes: "*não precisar de ver televisão*" (com maior expressão na faixa interior do país) e "*os equipamentos são demasiado caros*" (com maior expressão na faixa litoral).

A generalidade dos lares sem STVS tinha conhecimento do que é a TDT e do fim da emissão da atual TV através de sinal analógico (mais de 90 por cento em ambos os indicadores), com tendência ligeiramente crescente.

Estes indicadores de conhecimento têm um nível ligeiramente mais baixo entre os lares que não se encontram preparados para a TDT.

Tabela 14 – Conhecimento sobre o processo TDT no território continental



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de monitorização do processo de *switch off* no território continental" (informação mensal relativa a novembro de 2011 até abril de 2012)

Nota: O total refere-se aos lares que necessitam de se preparar para a TDT (i.e, sem STVS)

5. DESLIGAMENTO : TERRITÓRIO CONTINENTAL[45]

Foi possível apurar que, a um mês e meio da última fase de desligamento do sinal analógico, 30,5 por cento dos lares de Portugal continental que necessitavam de se preparar ainda não o tinham feito (38,1 por cento na faixa interior) e que 10,9 por cento não o tencionavam fazer até lá (12,6 por cento na faixa interior).

Tabela 15 – Análise evolutiva da preparação dos lares para a TDT no território continental

	Total		Faixa litoral		Faixa interior	
	n.º	%	n.º	%	n.º	%
Momento da inquirição (5 a 19 de março de 2012)						
Lar que necessita de se preparar para a TDT	1263	100	949	100	314	100
Lar não preparado para receber TDT	385	30,5	266	28,0	120	38,1
Até ao dia do desligamento final (26 de abril de 2012)						
Lar que não se tenciona preparar para a TDT**	138	10,9	98	10,4	40	12,6

Unidade: %

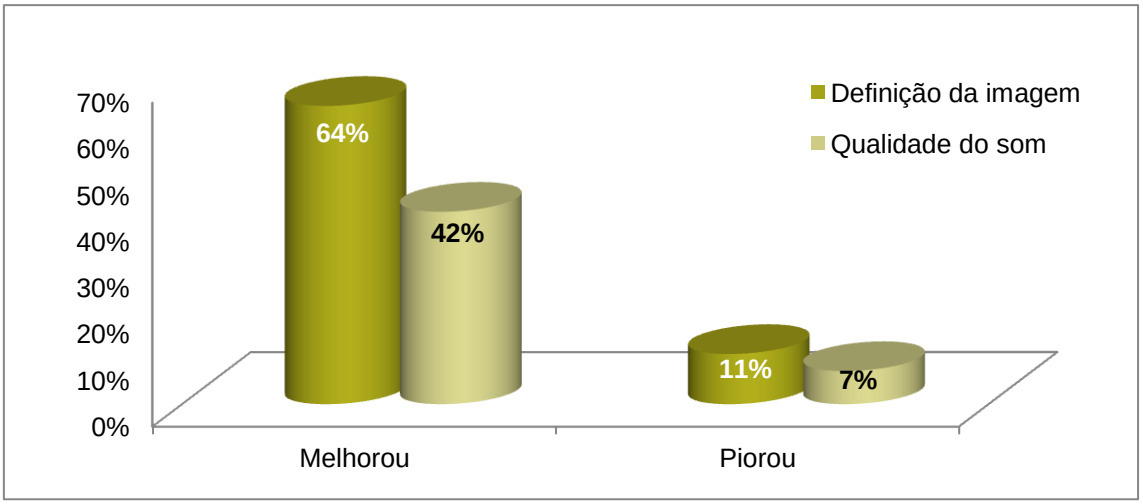
Fonte: ICP-ANACOM com base no "Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica em Portugal continental" (março de 2012)

[45] "Foram inquiridos os lares que residem em Portugal continental e que necessitavam de se preparar para a TDT, isto é, que não dispunham nem de STVS nem dos 4 canais generalistas gratuitos via cabo. Este estudo, promovido pelo ICP-ANACOM, resultou de um inquérito telefónico levado a cabo pela Marktest cuja selecção da amostra se baseou em informação do Barómetro de Telecomunicações. Inquiriam-se 802 lares residentes nos conselhos abrangidos pela faixa litoral de Portugal continental e 801 residentes na faixa interior, entre 5 a 19 de março de 2012. Desta forma garante-se um erro amostral máximo de 3,5 pontos percentuais em cada faixa territorial e um erro amostral máximo de 2,5 pp. para as estimativas relativas a todo o território continental (a um nível de confiança de 95 por cento)".

As razões que levaram os lares a não pretender adquirir equipamento TDT referem-se em grande medida ao facto de “não precisar de ver televisão” (com maior expressão na faixa interior do país) e “os equipamentos são demasiado caros” (com maior expressão na faixa litoral).

Os lares que dispunham de equipamento TDT fizeram uma avaliação da definição de imagem e da qualidade do som relativo ao sinal digital comparativamente ao sinal analógico. Quase 2 em cada 3 lares inquiridos que dispunha de equipamento TDT apontaram uma melhoria na definição da imagem. A qualidade do som não teve uma perceção de melhoria tão notória. Ainda assim, 11 por cento dos inquiridos com equipamento TDT avaliaram a definição da imagem via TDT como tendo piorado face ao sinal analógico.

Tabela 16 – Avaliação da definição de imagem e qualidade do som (comparação TDT com emissão analógica)



Unidade: %

Fonte: ICP-ANACOM com base no “Estudo de avaliação do processo de *switch off* da televisão analógica em Portugal continental” (março de 2012)

Destaca-se ainda que 90 por cento dos lares do território continental que necessitam de se preparar para a TDT sabiam que o processo de desligamento do sinal analógico ficaria finalizado a 26 de abril de 2012.

Em síntese, da inquirição efetuada aos lares do interior e do litoral de Portugal continental, sem STVS, entre os dias 5 e 19 de março de 2012, apurou-se que 89,8 por cento desses lares sabiam a data em que iria ocorrer o desligamento final do sinal analógico. No interior do país houvesse uma maior proporção de lares que sabia quando iria ocorrer o desligamento final comparativamente com o litoral (respetivamente cerca de 94,2 por cento e 88,3 por cento para o interior e para o litoral do país), a proporção de lares preparados para receber a TDT, esta é superior nos lares do litoral do país face aos lares do interior (72,0 por cento e 61,9 por cento, respetivamente para o litoral e para o interior – 69,5 por cento no total).

Nos lares preparados para a receção da TDT, mais de metade (56,9 por cento) referiram ter adquirido um descodificador e cerca de um em quatro lares (24,6 por cento) referiu ter adquirido um novo televisor preparado. Cerca de 12,9 por cento dos lares adquiriram ambos os tipos de equipamentos e a aquisição exclusiva do *kit* TDT Complementar verificou-se em cerca de 4,0 por cento dos lares.

No grupo de lares sem STVS que ainda não se encontravam preparados para receber TDT, 61,6 por cento pronunciaram-se no sentido de que pretendiam preparar-se até à data do desligamento do sinal analógico, e 11,3 por cento afirmaram ter dúvidas sobre se iriam aderir à TDT. De referir também que cerca de 7,5 por cento dos lares pretendiam aderir ao STVS.

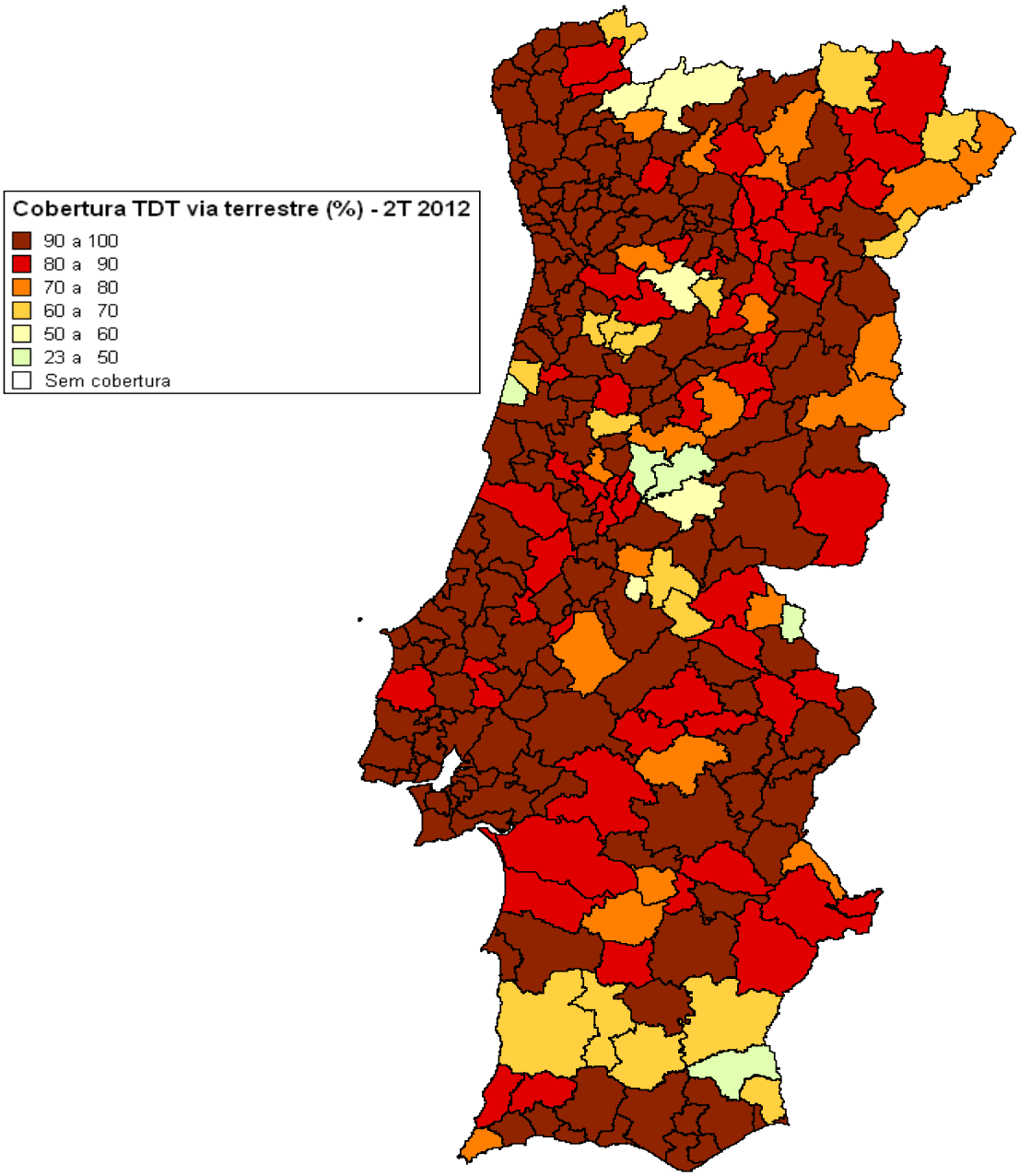
Sumarizando, de acordo com os dados do inquérito, cerca de 89,6 por cento dos lares do litoral e cerca de 87,4 por cento dos lares do interior do país já estavam preparados para receber a TDT aquando do desligamento final, a 26 de abril de 2012.

Os lares que não pretendiam aderir à TDT representavam cerca de 10,9 por cento do total dos lares e o principal motivo para a não adesão era não sentirem necessidade de ver televisão (33,8 por cento) ou o preço elevado dos equipamentos (29,5 por cento).

Quanto ao sinal digital nos lares que já assistiam às emissões de TDT, cerca de 4,3 por cento referiram recebê-las com interferências ou com interrupção momentânea da imagem e outros 4,3 por cento não recebiam qualquer sinal.

A qualidade também é positivamente apercebida pelos lares que já assistiam às emissões em TDT, já que cerca de 64,4 por cento consideraram que a qualidade da imagem tinha melhorado e 52,3 por cento utilizavam o guia de programação eletrónico.

Figura 6 - Estimativa cobertura TDT via terrestre - 2º trimestre 2012



De acordo com dados do ICP-ANACOM, em setembro de 2012 cerca de 92,7 por cento da população residente em Portugal continental está coberta por TDT via terrestre, quando com as emissões analógicas essa proporção era alcançada pelas emissões da RTP (com uma cobertura de cerca 96 por cento) mas não pelas da TVI (cerca de 84 por cento).

V - Programas de subsidiação e de comparticipação

Conforme referenciado no ponto **3.** do presente Relatório («Principais obrigações do DUF do Mux A»), no âmbito das condições associadas ao direito de utilização de frequências para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT) destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre, foram impostas à PTC obrigações de subsidiação e comparticipação cuja concretização se operou através de dois Programas, a saber:

- Programa para a atribuição de subsídio à aquisição de equipamentos de receção das emissões de TDT por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social (de ora em diante, «Programa de Subsidiação»);[46]

- Programa de Comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementares (DTH), no âmbito da TDT (de ora em diante «Programa de Comparticipação»)[47]

Constitui objetivo deste ponto do relatório dar conhecimento da sua génese bem como do respetivo teor.

1. PROGRAMA DE SUBSIDIAÇÃO

Nos termos do Concurso TDT Mux A, constituía critério de apreciação das candidaturas a *«Contribuição para a rápida massificação da televisão digital terrestre e desenvolvimento da Sociedade da Informação»,* que era densificado em três sub-critérios, dos quais se

[46] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1079309
[47] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1080844

destaca, no que ora importa, a *«contribuição para a rápida massificação da TDT, ao nível da sua promoção*» (artigo 13.º).

Por sua vez, o caderno de encargos, sob a epígrafe «*1.4. Disponibilização de equipamentos de recepção*», determinava o seguinte:

«*Os concorrentes devem ainda apresentar, caso aplicável, eventuais opções consideradas no âmbito da comercialização de equipamentos de recepção na generalidade, nomeadamente a eventual participação em políticas de subsidiação e substituição de equipamentos, indicando os montantes que pretendem afectar às mesmas, em particular nos cinco primeiros anos da operação*».

De acordo com a grelha de análise das candidaturas, este subcritério desdobrava-se no indicador «*política de equipamentos de recepção*».

De acordo com a grelha de ponderação definida (em conformidade com a metodologia MACBETH), obteria a classificação de «NEUTRO» o concorrente que se *«propõe disponibilizar informação sobre especificações de equipamentos de recepção para acesso ao serviço por via terrestre; Explicita o plano de disponibilização da oferta nas zonas não cobertas por via terrestre e o montante a afectar ao mesmo».* Obteria a classificação de «BOM» o concorrente que se *«propõe disponibilizar informação sobre especificações de equipamentos de recepção para acesso ao serviço por via terrestre a apresenta mecanismos de disponibilização dos mesmos explicitando eventuais formas de financiamento. Explicita o plano de disponibilização da oferta nas zonas não cobertas por via terrestre e o montante a afectar ao mesmo».*

Do exposto resulta que as linhas enformadoras de uma eventual subsidiação de equipamentos por parte da empresa ganhadora do concurso público de um, bem como a sua valorização no âmbito da apreciação das propostas, estavam claramente definidas no Regulamento do Concurso e no respectivo caderno de encargos. A sua concretização apenas poderia ter lugar depois de conhecidos os compromissos assumidos na proposta vencedora quanto a esta matéria.

Neste contexto, a proposta apresentada pela PTC preencheu os critérios subjacentes à atribuição da classificação de BOM[48], e o compromisso por si assumido foi vertido no DUF que lhe foi atribuído. Veja-se a este propósito o que dispõe o respectivo artigo 12.°, n.° 1, alinea f).

Assim, em observância do fixado no correspectivo caderno de encargos, a PTC comprometeu-se na proposta apresentada a concurso a «*subsidiar a aquisição de equipamentos de recepção, nos termos da proposta apresentada, designadamente por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, até à cessação das emissões televisivas analógicas terrestres*».

Tal solução decorre igualmente do artigo 21.°, n.° 1 do Regulamento do Concurso e do artigo 17.º do título habilitante, os quais referem que as obrigações emergentes dos termos do concurso e os compromissos assumidos na proposta (vencedora) fazem parte integrante do título de atribuição do direito de utilização.

Assumida a obrigação, volvidos mais de dois anos sobre a mesma e considerando que no final do 4.º trimestre de 2010, de acordo com o previsto no título habilitante, a implementação da rede digital asseguraria a cobertura de 100 por cento da população, havia que concretizar o procedimento que permitisse o cumprimento da mesma, no estrito limite do compromisso assumido no concurso.

É neste contexto que surge o procedimento de definição do programa de subsidiação de equipamentos descodificadores TDT, destinado a cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, que culmina com a deliberação do ICP-ANACOM de 24 de março de 2011, para cujo teor se remete[49].

Em concreto, essa deliberação, em conformidade com a proposta vencedora do concurso, determina a elegibilidade, para atribuição do subsídio, dos seguintes grupos: i)

[48] Para o que contribuíam ainda outros indicadores cuja referência nesta sede não se justifica. Para conhecimento dos critérios de avaliação vide caderno de encargos, pág. 6, acessível em http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=268848.

[49] Disponível em http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1079309.

cidadãos com necessidades especiais elegíveis, isto é, com grau de deficiência igual ou superior a 60 por cento; ii) beneficiários do rendimento social de inserção; e iii) reformados e pensionistas com rendimento inferior a 500 euros mensais.

O valor do subsídio é de 50 por cento do valor do equipamento descodificador TDT adquirido, até um máximo de € 22,00, e é atribuído, uma única vez, por habitação, sendo condição, adicional e essencial, que esta não possua serviços de televisão paga (*Pay TV*).

Este programa de subsidiação permite também a atribuição de subsídio a instituições de carácter social, sendo elegíveis os seguintes grupos: hospitais públicos, centros de saúde e suas extensões bibliotecas, instituições com actividade de investigação e desenvolvimento, instituições de solidariedade social e escolas públicas. O valor do subsídio é atribuído. uma única vez por instituição, sem prejuízo de, tratando-se de instituições dotadas com vários televisores, poder caso a caso ser analisada a possibilidade de subsidiação de um descodificador por cada um dos serviços de programas televisivos disponíveis (actualmente RTP1, RT2, SIC e TVI, bem como, nas Regiões Autónomas a RTP Açores ou Madeira).

Nos termos fixados, os beneficiários podiam requerer o subsídio até 30 de junho de 2012, sendo que, de modo a procurar acautelar a situação dos interessados que tivessem adquirido os respetivos decodificadores entre 29 de abril de 2009 (data em que se iniciaram as emissões digitais) e a data da deliberação do ICP-ANACOM, foi expressamente salvaguardada a possiblidade de os interessados que dispusessem de documentação comprovativa da compra no período em referência se poderem candidatar ao subsídio.[50]

A natureza dinâmica de todo este processo de migração levou a que este programa viesse a ser objecto de aditamentos.

Face ao reduzido número de beneficiários que até então haviam usufruído do Programa de Subsidiação, e que se traduzia num contributo da PTC para a rápida massificação da TDT substancialmente inferior ao montante por esta equacionado na proposta que

[50] Ponto 1.3. do Programa de subsidiação.

apresentou ao concurso, o ICP-ANACOM avaliou a necessidade de implementar medidas adicionais de incentivo à migração que, sendo enquadráveis no compromisso assumido, tivessem simultaneamente o menor impacto possível nos procedimentos já estabelecidos no Programa.

Tendo sido identificado o custo da adaptação da instalação para receção do sinal digital como um obstáculo à migração por parte dos grupos populacionais mais desfavorecidos, e tendo as autarquias que se dirigiram a esta Autoridade aduzido argumentos no sentido de se apoiar nesta vertente as populações mais envelhecidas e carenciadas, bem como considerando que o Programa em vigor comportava ajustamentos em execução do compromisso assumido pela PTC, o ICP-ANACOM, por deliberação de 23 de março de 2012, criou um subsídio adicional – o subsídio de instalação para receção do sinal digital – a atribuir aos beneficiários do Programa de Subsidiação, em concreto, famílias cujo requerente tenha 65 anos ou mais de idade e que se encontrem em situação de isolamento social, por razões conjunturais ou estruturais.

Este subsídio específico, no valor de €61, permite aos beneficiários contratualizar a adaptação da instalação para receção via TDT ou DTH, reduzindo, tanto quanto possível, este entrave à migração por parte destes cidadãos referenciados pela Segurança Social, que não possuam televisão por subscrição e careçam de intervenção técnica na instalação dos meios de receção do sinal digital.

Face ao atraso constatado na migração para a plataforma digital e prevendo que muitos cidadãos tenderiam a preparar-se no limiar da data do *switch off*, ou mesmo depois desta, o ICP-ANACOM considerou que se justificava prorrogar o prazo durante o qual os beneficiários do subsídio de instalação e do subsídio para a aquisição do descodificador podem requerer os mesmos até 31 de agosto de 2012. Este prazo foi posteriormente alterado para 31 de dezembro de 2012, por deliberação de 23 de agosto de 2012[51].

[51] Deliberações acessíveis em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1122185

2. PROGRAMA DE COMPARTICIPAÇÃO

Paralelamente, em observância do regime fixado no Regulamento do Concurso e no respetivo caderno de encargos, a PTC comprometeu-se, na proposta apresentada ao Concurso TDT Mux A, a *«garantir que à população cuja cobertura assegurar apenas através do recurso a meios complementares, concretamente em DTH, (…) – no máximo 12,8% da população nacional nas zonas indicadas na proposta – sejam disponibilizados pelo menos os mesmos serviços das zonas cobertas por via terrestre, bem como níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais equiparáveis aos daquelas*». Neste contexto, a PTC comprometeu-se a *«(…) subsidiar, incluindo a mão-de-obra, equipamentos recetores terminais, antena e cablagem, os clientes das zonas não cobertas por radiodifusão digital terrestre para que estes não tenham qualquer acréscimo de custos, face aos utilizadores daquelas»*.

Esta obrigação faz parte integrante do DUF ICP-ANACOM N.º 6/2008, para efeitos do que se dispõe na alínea d) do n.º 1 e no n.º 2 ambos do seu artigo 9.º e no artigo 32.º, n.º 1, alínea g) da LCE.

Tal solução decorre igualmente, e como oportunamente referido a propósito do programa de subsidiação, do artigo 21.º, n.º 1 do Regulamento do Concurso e do artigo 17.º do DUF, os quais referem que as obrigações emergentes dos termos do concurso e os compromissos assumidos na proposta vencedora fazem parte integrante do título de atribuição do direito de utilização.

Especificamente em relação à opção pelo recurso a meios complementares de cobertura, o artigo 21.º do Regulamento do Concurso admitia que as obrigações de cobertura nele previstas fossem asseguradas *«(…) através do recurso a meios complementares de cobertura, em substituição da difusão terrestre, desde que sejam disponibilizados os mesmos serviços de programas televisivos, que os níveis de serviço e condições de acesso dos utilizadores finais nas zonas em causa sejam equiparáveis aos das zonas cobertas por via terrestre e que a população abrangida exclusivamente por tais meios não exceda 14% da população nacional»*.

É neste contexto que surge o procedimento de comparticipação de instalações e equipamentos nas zonas abrangidas por meios de cobertura complementar (DTH), o qual culmina com a deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011[52], para cujo teor se remete.

Em concreto, esta deliberação determina a elegibilidade, para "*aquisição do Kit Complementar (DTH)*[53] *e instalação DTH, dos utilizadores que não se encontrem numa zona com cobertura TDT (difusão terrestre). Cada utilizador poderá adquirir um Kit TDT Complementar (DTH) por fogo, sendo condição adicional e essencial que neste não estejam contratualizados serviços de televisão paga (Pay TV).*

O valor do Kit TDT Complementar (DTH), a suportar pelo requerente, após receção da comparticipação, foi fixado em €55, correspondente ao preço médio por STB de TDT (em função do preço e do volume de unidades vendidas de cada tipo de equipamento).

Nos casos em que os utilizadores o pretendam, a instalação DTH será realizada por agentes próprios ou parceiros da PTC que pela mesma cobrarão um valor máximo de €61 (IVA incluído). Conforme descrito em detalhe no Programa identificado, este valor foi encontrado tendo por referência o custo de migração a suportar pelos residentes em zonas dotadas de cobertura TDT, em cumprimento de resto do princípio da equivalência.

A deliberação determina ainda que os requerentes podem adquirir um Kit TDT Complementar DTH e STBs adicionais até 9 de dezembro de 2023.

Quanto às condições de instalação estabelecidas no Programa, previa-se que os requerentes pudessem beneficiar das mesmas até 30 de junho de 2012".

"Tal como no âmbito do Programa de Subsidiação, a natureza dinâmica de todo este processo ditou a necessidade de, também ao longo da vigência deste Programa, serem realizados ajustamentos.

Com efeito, dada a necessidade de assegurar, durante toda a vigência do Programa de Comparticipação, o cumprimento do princípio da equivalência a que a PTC está vinculada

[52] Deliberação disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1080844.

[53] Que inclui descodificador, telecomando, cabos de ligação e smartcard

por força do DUF que lhe está atribuído e considerando a previsível evolução do custo dos equipamentos TDT, a deliberação do ICP-ANACOM de 7 de abril de 2011 prevê que o valor do Kit TDT Complementar (DTH)[54], primeira STB, poderá ser revisto semestralmente, por iniciativa desta Autoridade «no caso de, face ao preço (...) fixado, se verificar uma variação superior a 10% no preço médio semestral das STBs para receção da TDT".

Assim, em conformidade com a disposição citada, por deliberação de 6 de janeiro de 2012[55], o ICP-ANACOM determinou que o valor do Kit DTH, primeira STB, a suportar pelo Requerente da comparticipação, após receção da mesma, passava a ser de €40 (ao invés dos €55 fixados no início do Programa).

Este valor foi posteriormente revisto, por deliberação de 23 de março de 2012, adotada no âmbito do acompanhamento do processo de migração e de verificação do cumprimento das obrigações assumidas pela PTC.

O facto de parte da população receber o sinal televisivo digital através de satélite (zonas de cobertura DTH) era uma das circunstâncias que mais dificuldade gerara, afirmando as populações residentes nestas áreas estarem sujeitas a custos acrescidos, quando comparados com os custos de migração a suportar por quem vive em zonas com cobertura digital terrestre, cujas habitações já disponham de antenas de receção instaladas. Existiam por isso fundados receios que a população em zonas com cobertura de satélite não fizesse a migração de forma atempada, nomeadamente por razões económicas, o ICP-ANACOM determinou o seguinte:

O Programa identificado, de modo a assegurar o cumprimento do princípio da equivalência a que está vinculada a PTC[56] e considerando a previsível evolução do custo dos equipamentos TDT, prevê que o valor do *Kit* TDT Complementar primeira STB pode ser revisto semestralmente por iniciativa do ICP-ANACOM no caso de, face ao preço fixado, se verificar uma variação superior a 10 por cento do preço médio semestral das STB para a receção de TDT. Dado que o valor à data fixado estava em vigor desde 7 de outubro de 2011, o que significa que o seu montante poderia ser objeto de alteração a 7

[54] O Kit TDT Complementar inclui descodificador, telecomando, cabos de ligação e smartcard.
[55] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1113119
[56] Por força da alínea d), do n.º 1 e do n.º 2, ambos do artigo 9º no DUF.

de abril de 2012, preenchidos que fossem os requisitos para a revisão do mesmo, e confirmada que estava a tendência de descida destes preços, determinou esta Autoridade fixar o valor do Kit DTH em €30.

Adicionalmente, e pese embora o princípio da equivalência previsto no Concurso seja assegurado mediante a existência de um televisor apto a receber o serviço, atendendo ao facto das famílias sem televisão paga em Portugal terem em média dois televisores, o ICP-ANACOM entendeu haver condições para estender a comparticipação fixada para a aquisição do *Kit* DTH também a uma STB DTH adicional, pelo que o valor definido para o *Kit* DTH após comparticipação de €30 passou também a ser válido para a aquisição da primeira STB adicional.

Por último, tendo reconhecido que tem um impacto substancialmente diferente para o requerente, especialmente na atual conjuntura económica nacional, pagar o valor de uma STB TDT (cujo valor médio nas lojas rondava no período de outubro de 2011 a fevereiro de 2012 os €30) ou ter que pagar num primeiro momento o valor do *Kit* DTH (no valor de €77), embora recebendo posteriormente a respetiva comparticipação (suportando portanto apenas o mesmo custo que um residente em zona com cobertura TDT), o ICP-ANACOM criou em simultâneo um procedimento alternativo para a aquisição do *Kit* TDT Complementar (DTH).

Desta feita, o requerente passou a poder optar por um dos seguintes procedimentos:

- Ou adquire o equipamento mediante pagamento do mesmo (€77) sendo posteriormente, e nos termos previstos, ressarcido do montante fixado para a comparticipação;

- Ou, após verificação de que no local por si pretendido a receção deve ser efetuada mediante DTH, o requerente apresenta presencialmente a sua identificação pessoal e fiscal, bem como os dados que comprovam que se encontra numa zona DTH, os quais são validados no ato da apresentação, e procede à encomenda do equipamento. Nesta situação, após verificação/confirmação pela PTC, no prazo de 5 dias úteis, para 95 por cento dos casos, de que o Requerente preenche os requisitos para usufruir do Programa, pode o mesmo levantar o equipamento, mediante o pagamento de apenas €30 por *Kit* (valor aplicável ao *Kit* DTH e à primeira STB adicional).

No início de agosto de 2012, face à proximidade do término do prazo de vigência do Programa de Subsidiação, previsto para 31 de agosto, o ICP-ANACOM constatou que o número de beneficiários que até ao momento haviam recorrido aos procedimentos definidos se mantinha reduzido, o que se traduzia num contributo da PTC substancialmente inferior ao montante equacionado na proposta que apresentou a concurso como contributo para a rápida massificação da TDT.

Adicionalmente, verificou-se, no que respeita ao subsídio de instalação criado pela deliberação de 23 de março de 2012, que o número de pedidos apresentado também era reduzido, porventura justificado pela maior dificuldade de acesso à informação por parte dos potenciais beneficiários.

Por outro lado, reconheceu-se que o período estival tende a tornar habitadas residências que, fruto dos respetivos proprietários residirem foram do País ou de se tratar de segundas residências, estão até essa altura desabitadas, devendo então os respetivos residentes/proprietários adaptá-las à TDT (quer se trate de cobertura TDT ou TDT complementar).

Neste contexto, entendeu o ICP-ANACOM, por deliberação de 23 de agosto de 2012[57], que o processo de adaptação das populações à plataforma digital não estava ainda completamente encerrado, justificando-se a manutenção do Programa de Comparticipação da instalação complementar DTH, tal como já referido a propósito do Programa de Subsidiação e do subsídio de instalação para receção do sinal digital, todos até 31 de dezembro de 2012.

VI - Organização do processo pelo ICP-ANACOM

1. O GRUPO DE ACOMPANHAMENTO DA MIGRAÇÃO PARA A TELEVISÃO DIGITAL (GAM-TD)

No âmbito das suas funções de regulação previstas na LCE e nos seus Estatutos, compete ao ICP-ANACOM gerir e planificar o espectro radioelétrico, cujo instrumento essencial e enquadrador é o QNAF, anualmente publicado.

[57] Disponível em: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1135515

Atendendo a que, na radiodifusão televisiva digital terrestre (TDT), existe recurso ao espectro radioelétrico, compete ao ICP-ANACOM a criação de condições para possibilitar a transição analógico-digital da plataforma terrestre, por via da atribuição de direitos de utilização de frequências, desta forma proporcionando a continuidade da oferta, por parte dos respetivos operadores de televisão, dos serviços de programas televisivos antes disponibilizados por via terrestre analógica, em condições equiparáveis, para os utilizadores finais, àquelas de que estes gozaram anteriormente.

Salienta-se, ainda, que o ICP-ANACOM prossegue um conjunto de objetivos de regulação entre os quais releva, neste contexto, a promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas, de recursos e serviços conexos, procurando garantir a neutralidade tecnológica da regulação. Para a prossecução destes objetivos de regulação, o ICP-ANACOM pode adotar, quando necessário, medidas adequadas à promoção de determinados serviços - onde se inclui a televisão digital terrestre - que contribuam para propiciar ao consumidor final uma mais ampla e diversificada oferta de redes e de serviços.

Neste contexto, a Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, publicada a 17 de março de 2009, que estabeleceu a data final de cessação das emissões televisivas analógicas terrestres em todo o território nacional, também determinou que, considerando as atribuições e competências previstas nos seus Estatutos, o ICP-ANACOM promoveria as condições necessárias para assegurar o processo de transição para o digital e, consequentemente, a cessação das emissões televisivas analógicas terrestres, garantindo, nomeadamente:

a) O acompanhamento do processo de transição analógico-digital;

b) A apresentação de eventuais recomendações aos intervenientes no processo de transição e, sendo caso disso, ao Governo.

A mesma Resolução determinou ainda que, para coadjuvar o ICP-ANACOM nesta missão, seria criado o grupo de acompanhamento da migração para a televisão digital (GAM-TD), congregando o esforço do conjunto de intervenientes mais diretos no processo de transição, cujos elementos deveriam, em especial, apresentar trimestralmente os dados relevantes, bem como informação quanto a ações

desenvolvidas e a desenvolver neste âmbito a título individual ou por via de associação constituída para o efeito.

A Resolução determinava ainda que, para além de dois representantes do ICP-ANACOM, um dos quais presidiria, o GAM-TD seria composto por:

a) Um representante do titular do direito de utilização de frequências a que está associado o Multiplexer A;
b) Um representante de cada operador de rede de comunicações eletrónicas que suporte a transmissão de serviços de programas televisivos;
c) Um representante de cada operador de televisão responsável pela organização de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre;
d) Dois representantes dos fabricantes e das empresas de comércio de retalho, de equipamentos de receção de televisão, a designar pelas respetivas associações;
e) Um representante da Direção-Geral do Consumidor;
f) Um representante dos consumidores individuais, a designar pelas associações de consumidores;
g) Representantes de outras entidades, cujo contributo se revelar necessário em função das matérias em análise, mediante convite do ICP-ANACOM e aprovação do GAM-TD.

O GAM-TD teve a sua primeira reunião plenária no dia 11 de maio de 2009. Nele tiveram assento e participaram os representantes dos principais agentes envolvidos neste processo, sendo de realçar a resposta e colaboração da ERC e do Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS), os quais estiveram sempre envolvidos nos trabalhos do GAM-TD.

A participação destes agentes, que ultrapassou a sua participação nas reuniões plenárias, foi essencial para se aferir da eficácia das medidas que iam sendo tomadas, bem como do impacte que elas iam tendo nos vários setores representados, sendo por isso de realçar e louvar.

As reuniões plenárias realizaram-se a 11/05/2009, 08/10/2009, 16/12/2009, 21/04/2010, 02/09/2010, 16/03/2011, 06/05/2011, 09/06/2011, 26/09/2011, 6/01/2012, 27/02/2012,

13/04/2012. A última reunião, para analisar o presente relatório em versão preliminar, teve lugar a 16 de outubro de 2012.

De notar, por fim, que o trabalho de gestão e acompanhamento do processo tanto por parte do GAM-TD como do ICP-ANACOM foi desenvolvido sem necessidade de criação de uma estrutura com afetação de recursos humanos exclusivos para o efeito, como foi prática em outros países que, nas mesmas circunstâncias, fizeram o processo de transição para a televisão digital.

A experiência que o GAM-TD permite ilustrar, materializando as sinergias entre operadores de redes, prestadores de serviços, criadores de conteúdos, indústria de equipamentos, representantes dos consumidores e outras instituições, poderá ser usada e eventualmente replicada com outro desiderato e âmbito, dada a mais valia das interações setoriais existentes, maximizando-se dessa forma um alinhamento estratégico entre plataformas e serviços em convergência.

2. COMUNICAÇÃO AOS CIDADÃOS

O processo de desligamento do sinal analógico de televisão e passagem para o digital foi antecedido de uma intensa atividade de comunicação promovida pelo ICP-ANACOM, visando dar a conhecer e informar sobre o processo de transição para a TDT. Esta assumiu, nos últimos dois anos, diversas vertentes, envolvendo uma multiplicidade de entidades, criando parcerias específicas e desenvolvendo um conjunto alargado de ações de comunicação, que culminaram com o lançamento de uma campanha informativa sobre a TDT.

A) Contactos com parceiros

Realizaram-se inúmeras reuniões, contactos, envio de comunicações a entidades com fortes ligações às populações, com o objetivo de obter o respetivo envolvimento no processo de migração e garantir que a informação sobre o processo de migração e sobre os programas de subsidiação e de comparticipação chegava o mais possível às populações**:**

- Câmaras municipais e juntas de freguesia

- Associações de municípios e comunidades intermunicipais
- ANMP - Associação Nacional de Municípios Portugueses
- ANAFRE – Associação Nacional de Freguesias
- União das Misericórdias
- Segurança Social
- Instituições particulares de solidariedade social
- Paróquias
- Direcção-Geral do Consumidor (DGC) e Centros de Informação Autárquica do Consumidor (CIAC)
- DECO
- Operadores televisivos
- Confederação Portuguesa dos Meios de Comunicação Social.
- Empresas da grande distribuição
- Secretário Regional da Ciência, Tecnologias e Equipamentos, nos Açores.
- Secretários Regionais da Educação e Cultura e Recursos Humanos, na Madeira
- AMRAM - Associação de Municípios da Região Autónoma da Madeira
- Delegação da Madeira da ANAFRE

Apesar da intensa atividade de comunicação, e tendo-se constatado que, nomeadamente depois da primeira fase de desligamento, ao nível das autarquias, ainda existia algum desconhecimento em torno da TDT, o ICP-ANACOM decidiu contactá-los diretamente, marcando reuniões com todos os municípios nos quais o sinal analógico de televisão seria desligado a 26 de abril – 148 concelhos.

Para conseguir reunir com todos os municípios num horizonte temporal reduzido, optou-se por fazer as reuniões com associações de municípios. Realizaram-se assim reuniões com a Associação de Municípios do Baixo Tâmega, com a Comunidade Intermunicipal do Vale do Cávado e com a do Minho-Lima, com a Comunidade Intermunicipal do Pinhal Interior Norte, com a Associação de Municípios da Terra Quente Transmontana, com a Associação de Municípios do Baixo Alentejo e Alentejo Litoral, com a Comunidade Intermunicipal do Algarve, a Associação de Municípios do Algarve, com a Comunidade Intermunicipal do Médio Tejo e com a Comunidade Intermunicipal do Alto Alentejo, entre outras. Além destas, foram ainda feitas inúmeras reuniões com municípios e juntas de freguesia a título individual, tanto no continente como nas Regiões Autónomas.

O esfoço de comunicação com o poder local manteve-se. O ICP-ANACOM recebeu e reuniu (e continua a fazê-lo) com todos os autarcas que têm solicitado com vista a ultrapassar dificuldades sentidas no processo de transição, respondendo a todas as dúvidas, questões e solicitações que, no âmbito das suas competências, lhe são colocadas pelas câmaras e juntas de freguesia.

B) Parcerias

- **Em parceria com as televisões:**

  Em 2010 foram desenvolvidos inúmeros contactos com os operadores de televisão – RTP, SIC e TVI – e com Confederação Portuguesa dos Meios de Comunicação Social (bem como com a PTC), no sentido de se assegurar a implementação de uma campanha una, coordenada pelo ICP-ANACOM. Porém, depois de meses de reuniões e negociações, não foi possível chegar a acordo com os operadores de televisão.

  Em novembro de 2011, com o lançamento da campanha do ICP-ANACOM, a RTP colaborou desde a primeira fase da campanha, cedendo espaço gratuito para inserções na RTP2, RTP Açores, RTP Madeira e RTP Internacional, assim como nas rádios pertencentes ao grupo. Passou ainda com maior frequência o anúncio na RTP1, para além das inserções contratualizadas.

Os operadores televisivos (TVI e SIC), na segunda fase da campanha, ofereceram ao ICP-ANACOM um desconto muito significativo na contratação do espaço publicitário para a colocação dos anúncios televisivos da campanha TDT (janeiro a fevereiro de 2011).

- **Em parceria com Direcção-Geral do Consumidor:**

  Decorreram diversas ações de formação sobre televisão digital terrestre (TDT), dirigidas aos responsáveis de Centros de Informação Autárquica ao Consumidor (CIAC) - Lisboa (17 de fevereiro de 2011) e Porto (28 de fevereiro de 2011) - com vista à conciliação de atuações no âmbito da TDT.

- **Em parceria com a DECO:**

  Foi formalizado entre o ICP-ANACOM e a DECO um protocolo no âmbito do qual esta associação se comprometeu a realizar testes comparativos, em contínuo, de caixas descodificadoras para a TDT, mantendo os resultados atualizados e acessíveis no seu *site*, o ICP-ANACOM também procedeu à divulgação desses resultados em www.anacom.pt.

  Foi também celebrado um contrato para realização de uma centena de ações de formação sobre TDT - 5 sessões em cada um dos 18 distritos do país e 10 sessões em zonas com cobertura DTH (2 de novembro) – sob coordenação da DECO.

- **Em parceria com a ANAFRE - Associação Nacional de Freguesias:**

  Foram realizadas ações de formação aos delegados distritais, para os habilitar a informar os presidentes de junta de freguesia sobre a transição para a TDT, permitindo-lhes apoiar as populações na migração.

  Com a colaboração do Serviço Regional de Defesa do Consumidor, o ICP-ANACOM promoveu sessões de esclarecimento sobre a TDT em todos os concelhos da região autónoma da Madeira. As sessões de esclarecimento, abertas à população, visaram dotar os colaboradores das juntas de freguesia, câmaras municipais e casas do povo da informação necessária para ajudarem os telespetadores da Madeira a fazerem a

migração para o sinal de televisão digital (entre 30 de janeiro e 13 de fevereiro de 2012).

- **Parceria com os CTT- Correios de Portugal:**

  Foi ministrada formação a equipas dos CTT (funcionários de estações de correio e carteiros) para ficarem habilitadas a sensibilizar as populações sobre a mudança para a TDT. Pretendeu-se com esta parceria chegar às populações mais idosas e isoladas através de facilitadores familiares a essas populações, nomeadamente os carteiros. Estes tinham por missão sensibilizar as populações com as quais interagem sobre a mudança para a TDT. Esta ação abrangeu 54 concelhos, considerados os mais carenciados em termos de informação sobre a TDT.

  Para além da formação a carteiros, foi reforçada a comunicação nestes 54 concelhos através da distribuição de uma carta informativa adicional, que explica, nomeadamente, os procedimentos e condições de comparticipação do equipamento para receção do sinal de televisão via satélite (kit DTH).

  Em fevereiro de 2012, em colaboração com os CTT, foram distribuídos Guias TDT nas estações de correio de 54 concelhos, escolhidos com base em indicadores sociodemográficos, sobre a cobertura da TDT e a cobertura do anterior sinal analógico e sobre a STVS (como a taxa de penetração e a quota de mercado por tecnologia). O Guia TDT foi igualmente distribuído nos CIAC.

- **Parceria com a Câmara Municipal do Porto:**

  A Câmara Municipal do Porto celebrou com o ICP-ANACOM um protocolo de colaboração com o objetivo de informar a população sobre o processo de transição para a TDT. A informação foi disponibilizada pelo município através de vários suportes (como faturas, newsletter, sítio na Internet), assim como por via dos agentes que atuam próximo dos cidadãos (em particular dos mais carenciados), que para o efeito receberam formação ministrada pelo ICP-ANACOM.

- **Em parceria com o ISS, I.P.:**

  Promoveu-se divulgação, através do site e locais de atendimento, e distribuição, pelos 18 centros distritais e pelo Centro Nacional de Pensões, dos folhetos sobre o programa subsidiação para a adaptação de equipamentos e instalações para receção da televisão digital para grupos populacionais mais carenciados. Os centros distritais de Segurança Social foram igualmente motores de informação das populações mais carenciadas, às quais as condições de atribuição dos subsídios se aplicavam, procedendo os técnicos ao preenchimento e encaminhamento dos processos dos utentes que se enquadravam nas condições de elegibilidade dos subsídios.

- **Em parceria com os consulados:**

  A pensar nos emigrantes foi enviado um mailing aos consulados dos países onde a presença de portugueses tem maior expressão, e feita publicidade na imprensa de maior audiência junto das comunidades emigrantes.

- **Em parceria com a Conferência Episcopal:**

  Tendo em conta a proximidade da sua atuação junto das populações, foi enviada informação a todos os párocos do país, para que a pudessem divulgar nos sermões e nos boletins paroquiais. Igualmente se remeteram, sempre que solicitados, dados para inclusão nos boletins das diversas paróquias.

C) Ações de comunicação realizadas

Em paralelo com as parcerias estabelecidas, o ICP-ANACOM promoveu um conjunto alargado de ações de comunicação, antes e durante o período do *switch off,* e assegurou a publicação de toda a informação que foi sendo disponibilizada sobre o assunto, garantindo que os cidadãos nacionais se mantêm informados sobre os progressos do processo de transição para a TDT. Foram ainda realizados regularmente encontros com a comunicação social, por todo o País, com o objetivo de aumentar a notoriedade sobre o tema e levar a informação ao maior número de pessoas.

i. Ações realizadas nas zonas piloto (Alenquer, Cacém e Nazaré)

- Reuniões com as autarquias.
- Sessões de esclarecimento destinadas ao segmento profissional (retalhistas, instaladores e eletricistas), a instituições de solidariedade social e ao público em geral.
- Colocação de cartazes e distribuição de folhetos e guias em pontos de contacto com o público (balcões da Caixa Geral de Depósitos, estações dos CTT, centros de saúde, centros de dia, estabelecimentos comerciais, juntas de freguesia, etc.).
- Distribuição, em todas as caixas de correio dos alojamentos destas zonas, de um Guia com informação sobre o processo de transição para a TDT.
- Colocação de *outdoors* e cartazes.
- Distribuição do primeiro número do jornal gratuito editado pelo ICP-ANACOM "TDT Notícias", com informação útil sobre a TDT dirigida à zona do Cacém, com cerca de 50 mil exemplares entregues nos comboios da linha de Sintra e terminais de autocarros, nas artérias mais movimentadas e à porta das igrejas, aos domingos.
- Realização de inquéritos pela Marktest, a lares residenciais, nas zonas piloto, para aferir a notoriedade da TDT, o conhecimento sobre o desligamento do sinal analógico e a data do mesmo.
- Sessões locais de desligamento: Alenquer (12 de março), Cacém (16 de junho) e Nazaré (12 de outubro).
- Disponibilização de recursos para, em ligação com as Câmaras e a DGC, prestar esclarecimentos à população *in loco*, na data do desligamento e dias subsequentes.

ii. Ações realizadas em todo o país antes do início do desligamento:

- Foi assegurada a publicação de toda a informação disponibilizada, garantindo que os cidadãos nacionais se mantinham ao corrente dos progressos do processo de transição para a TDT.

- Estudo GFK – disponibilização periódica de dados sobre o mercado de retalho de televisão e descodificadores, para análise e acompanhamento da evolução do preço das STB.

- Lançamento da página do ICP-ANACOM no Facebook (28 de março 2011).

- Distribuição de 3,5 milhões de exemplares do segundo número do jornal "TDT Notícias", publicação gratuita editada pelo ICP-ANACOM, e respectivo encarte nas revistas "TV 7 Dias" e "TV Guia (julho 2011), com o objetivo de informar os portugueses sobre o processo de mudança para a TDT, dando continuidade a uma ação lançada localmente (na zona do Cacém) em maio de 2011.

- Realização de uma ação de praia, com a distribuição do jornal "TDT Notícias" em 10 praias do Algarve e da região da Nazaré/Alcobaça (agosto 2011).

- Lançamento do Guia TDT (maio de 2012) – disponibilizado em papel, *online* e versões braille e ampliada. Em Outubro foi feita uma distribuição nacional de seis milhões de exemplares, antecedida de um concurso público internacional para a impressão, embalamento e distribuição do guia, com adjudicação aos CTT - Correios de Portugal.

- Lançamento de uma campanha pedagógica multimeios sobre a transição para a TDT (7 de julho), com adjudicação à FUEL (outubro 2011), na sequência de concurso público internacional. A campanha decorreu entre novembro de 2011 e abril de 2012.

- Distribuição de um folheto informativo sobre apoios financeiros na compra de equipamentos necessários para adaptar os televisores à receção da TDT (descodificador ou Kit DTH), especialmente dirigido aos grupos com necessidades especiais[58]. A distribuição deste folheto ocorreu em colaboração com a Segurança Social e foi dirigida aos Centros Distritais da Segurança Social e ao Centro Nacional de Pensões.

- Presença do presidente do ICP-ANACOM no Parlamento, para prestar esclarecimentos sobre o processo de implementação da TDT - audições promovidas pela Comissão para a Ética, a Cidadania e a Comunicação.

iii. Fases do desligamento (faixa litoral, Madeira e Açores e resto do país):

- Teve lugar a 12 de janeiro de 2012 a sessão de desligamento da 1ª fase do plano para o switch off, que marcou o princípio da transição definitiva para a TDT, tendo a cerimónia decorrido em Palmela.

- Foi distribuída em todos os alojamentos, nas zonas de receção por satélite, uma carta informativa que explicava, nomeadamente, os procedimentos e condições de comparticipação do equipamento (Kit TDT DTH) a adquirir pelos moradores dessas zonas e da subsidiação da aquisição de equipamento para receção do sinal digital.

- No âmbito da preparação da segunda fase dos desligamentos, nos Açores e na Madeira, o ICP-ANACOM colocou mupis e outdoors nas ilhas, alguns dos quais em espaços gratuitos cedidos pelas câmaras, e divulgou anúncios na imprensa local. Distribuiu também em todos os alojamentos daquelas regiões, nas zonas de receção por satélite, uma carta informativa que explicava, nomeadamente, os procedimentos e condições de comparticipação do equipamento (Kit TDT DTH) a adquirir pelos moradores dessas zonas.

[58] Os grupos considerados com necessidades especiais são: (i) os beneficiários do Rendimento Social de Inserção; (ii) os reformados ou pensionistas com rendimento inferior a 500 euros mensais e; (iii) os indivíduos com grau de deficiência igual ou superior a 60%.

- O ICP-ANACOM prestou esclarecimentos sobre a TDT aos deputados madeirenses, e promoveu contactos com a Segurança Social da Madeira, o Serviço Regional de Defesa do Consumidor, a Associação de Freguesias da Madeira. Reuniu ainda com o Secretário Regional da Cultura, Educação e Recursos Humanos.

- O ICP-ANACOM esteve igualmente nos Açores, com o mesmo objetivo, tendo reunido com a Câmara Municipal da Praia da Vitória, com a Câmara Municipal de Angra do Heroísmo e com presidentes de juntas de freguesia, bem como com os serviços de ação social locais e o Lar D. Pedro V. Na ilha do Faial reuniu com a Câmara Municipal da Horta e com os serviços locais da Segurança Social.

- Decorreram a 23 de março de 2012, nos Açores e na Madeira, duas sessões públicas que marcam a transição definitiva para a televisão digital terrestre (TDT) em todas as ilhas dos dois arquipélagos.

- Realizou-se, a 26 de abril de 2012, a sessão pública que marcou a transição definitiva para a televisão digital terrestre (TDT), correspondendo à terceira e última fase do plano para o *switch off*. A cerimónia decorreu nas instalações do ICP-ANACOM, no Porto.

iv. A campanha do ICP-ANACOM

A campanha pedagógica sobre a transição do sinal analógico de televisão para o sinal digital, da responsabilidade do ICP-ANACOM, teve os seguintes objetivos:

- garantir que a população tomava atempadamente as devidas precauções, de forma a continuar a receber o sinal de televisão apenas em formato digital, tendo em conta o calendário do desligamento;

- garantir que a população dispunha de informação adequada para se preparar para a TDT, fazendo da transição uma experiência simples e positiva, esclarecendo nomeadamente:

    - o que fazer para se preparar para a TDT;

- quando tem de o fazer;
- onde pode obter esclarecimentos.

A campanha desenvolveu-se em 3 vagas:

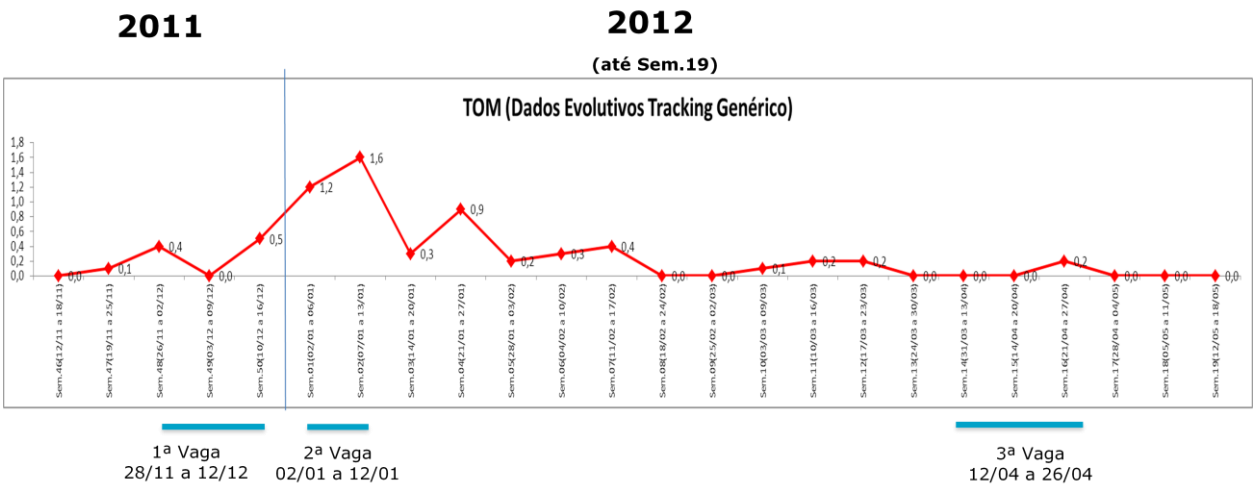
- Primeira vaga - de 28.11.2011 a 12.12.2011;
- Segunda vaga - de 02.01.2012 a 17.01.2012;
- Terceira vaga - de 12.04.2012 a 01.05.2012.

Em todas as vagas a campanha teve expressão nos três canais de televisão em sinal aberto (através da colocações de 1 spot televisivo ao longo das 3 fases), na rádio (com 2 anúncios distintos) e na rede de OOH (com mupis e *outdoors*, em espaço comprado e cedido pelas autarquias).

O plano inicial de televisão foi otimizado, quer em número de inserções (mais 22 por cento na 1ª fase, mais 23 por cento na 2ª fase e mais 26 por cento na 3ª fase), quer em localizações obtidas (40 por cento das posições saíram localizadas, ou seja, foram exibidos anúncios em posições mais caras do que as que foram contratada inicialmente, com maior visibilidade).

Ao nível de cobertura e *opportunity to see*[59] (OTS), o plano atingiu uma performance superior à planeada nas 3 fases.

[59] *Opportunity To See* corresponde à taxa de repetição de uma comunicação que, dependendo dos canais escolhidos, permitem levar a mensagem publicitária às pessoas visadas com uma frequência suficiente para as fazer agir. Equivale ao número total de impactos (audiência) conseguidos com a campanha. É igual ao número médio de ocasiões que um dado individuo teve de ver uma campanha publicitária.



O pico de recordação da campanha foi atingido na 2ª fase (1,6%). Foi também na 2ª fase que a campanha apareceu no *top* 10 de recordação, em 8º lugar.

	TOTAL (FUEL + ANACOM DIRETA)		
	1ª FASE	**2ª FASE**	**3ª FASE**
COBERTURA TOTAL	89,3	96,6	90,1
OTS	12,9	36,95	13,8
GRP'S[60]	1152,4	3567,6	1246,7
TOTAL INSERÇÕES	304	846	312

Fonte: ICP-ANACOM

Os planos de *outdoors* e de rádio foram cumpridos na íntegra e sem desvios.

[60] *Gross Rating Point* - o somatório das audiências de uma campanha publicitária, medindo o peso dessa campanha. Os GRP são medidos tendo em conta o número absoluto de pessoas impactadas por uma mensagem, ou seja: no caso da televisão, ocorre com a soma das audiências (para um determinado público-alvo) dos horários onde foram transmitidos os filmes publicitários da campanha.

Relativamente à presença da campanha na página de Facebook, este foi um fórum muito concorrido através de:

1) Apresentação de sugestões,

2) Reclamações,

3) Pedidos de informação.

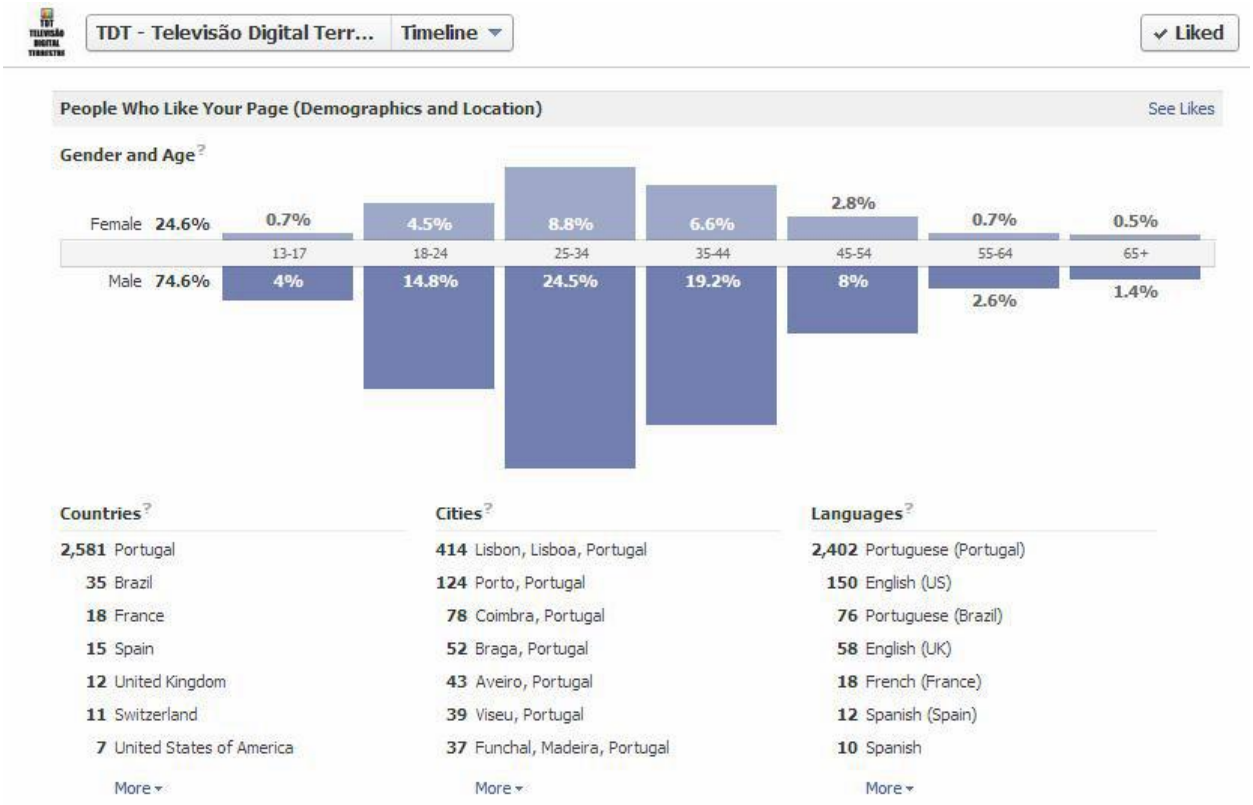
v. Página da TDT no Facebook

A comunicação na página do Facebook teve uma fase inicial com *calls to action,* para as pessoas darem a conhecer o apagão e as formas de poderem ver a TDT a amigos e familiares. Tendo-se notado alguma resistência (sentiam o aparecimento da TDT como uma injustiça), o objetivo da comunicação foi alterado, passando a estar mais baseado na explicação dos procedimentos necessários para fazer a migração. Apostou-se ainda num *countdown* até um mês antes de cada uma das fases do *switch off*, alertando-se para o que ia acontecer e o que deveria ser feito.

À medida que as diferentes zonas foram ficando apenas com sinal digital a comunicação passou a estar mais dirigida a ajudar as pessoas que apresentavam diversos problemas de receção (por exemplo, porque estavam a tentar receber via terrestre em zonas satélite, porque não sabiam que equipamento comprar e em que locais, porque detetavam falhas recorrentes no sinal, entre outros aspetos).

Verificou-se igualmente um aumento do número de queixas de pessoas que não conseguiam receber, ou passavam a receber TDT com falhas, sendo que muitas estavam a receber mal o sinal porque não tinham seguido todos os passos aconselhados, não obstante algumas não receberem o sinal, aparentemente, por problemas de rede.

O quadro seguinte reflete a composição final (idade, género, localização geográfica e língua) dos “fãs” da página da TDT no Facebook.



Fonte: ICP-ANACOM

Ao longo do ano em que a página funcionou foi tendo um crescimento constante, chegando a mais de 2.700 “fãs”. Tal significa que, potencialmente, as informações publicadas na página chegaram a mais de 995 mil pessoas, tendo em conta os amigos daquelas pessoas.

Inquéritos realizados pela Marktest em vários momentos do processo mostram que o grau de notoriedade da TDT era muito elevado, o que demonstra que a estratégia de comunicação adotada pelo ICP-ANACOM foi bem sucedida. A título de exemplo refiram-se os já mencionados inquéritos feitos em fevereiro de 2012 que revelava que 96 por cento dos inquiridos conhecia ou já tinha ouvido falar na TDT, ou o realizado em meados de março, do qual resultava que 90 por cento dos inquiridos sabiam que o processo de desligamento do sinal analógico de televisão terminava a 26 de abril.

vi. Site institucional e Portal do Consumidor do ICP-ANACOM

Durante todo o período de transição para a TDT, o site institucional (www.anacm.pt) e o Portal do Consumidor do ICP-ANACOM (*www.anacom-consumidor.com*) assumiram igualmente um papel relevante na divulgação de informação útil aos utilizadores. Desde logo, a *homepage* destes veículos de comunicação publicaram, com regularidade, atualidades, alertas e informações diversas sobre as alterações mais relevantes e com maior impacto na utilização do serviço de televisão. Serviram, igualmente, para a divulgação das deliberações do ICP-ANACOM emitidas no decurso do processo, bem como de informações sobre os aspectos a ter em conta pelos utilizadores aquando da adaptação das suas instalações de receção à nova tecnologia. Foram, desde o início do processo, disponibilizadas inúmeras respostas a perguntas frequentes (FAQ), com informação completa sobre o processo de transição para a TDT, as vantagens da nova tecnologia, as diferentes modalidade de cobertura disponíveis, as características dos equipamentos de que os utilizadores deverão dispor e os subsídios e comparticipações, acessíveis igualmente através da ferramenta «Assistente Virtual».

O site institucional disponibilizou uma página específica sobre televisão digital, onde foi sendo agregada toda a informação relevante sobre a matéria. Destaca-se, em particular, a publicação de diversos mapas e listas de desligamento, por concelhos e por fases; um dossier TDT com a compilação das notícias mais relevantes divulgadas pelo ICP-ANACOM; a campanha TDT e o Guia TDT da autoria do ICP-ANACOM; a cronologia TDT com todos os principais acontecimentos neste âmbito, desde 2001; informação específica sobre a rede e a cobertura TDT; bem como as ações desenvolvidas ao abrigo do protocolo ICP-ANACOM/DECO.

Através do Portal do Consumidor, os utilizadores foram, em diversos momentos, questionados sobre vários aspectos relativos à transição para a TDT, na secção «Opinião», acessível também na *homepage* do Portal.

No que respeita o acesso aos conteúdos referentes à TDT no site institucional, considerando o período de 2 de maio de 2011, data de lançamento do Guia TDT (que marca o início das ações de comunicação da TDT) até 30 de junho de 2012, data de encerramento da página oficial do ICP-ANACOM sobre a TDT no Facebook, salienta-se o seguinte:

- as quatro páginas mais visitadas foram:
    - Perguntas frequentes (FAQ) sobre TDT - 101 306 visualizações;
    - Mapas e lista do desligamento - 50 554 visualizações;
    - Protocolo ANACOM/DECO - 46 242 visualizações;
    - página de entrada da área da televisão digital - 41 666 visualizações;
    - página Campanha TDT- 35 615 visualizações.
- foram publicados 103 registos na versão portuguesa na área “Atualidades” e 97 artigos na versão inglesa.

VII - Gestão e acompanhamento do processo pelo ICP-ANACOM

A – VERTENTE TÉCNICA - IMPLEMENTAÇÃO DA REDE DIGITAL

- **ATÉ AO DESLIGAMENTO DO SINAL ANALÓGICO**

A rede de TDT começou a ser instalada em 2009, tendo o início da exploração da rede ocorrido formalmente em 29 de abril de 2009[61]. Segundo informação da PTC, a rede possuía então uma cobertura da ordem dos 40por cento da população.

Durante o restante período de 2009, a PTC foi desenvolvendo a sua rede com a instalação de novas estações e, no final de 2009, altura em que o ICP-ANACOM procedeu à primeira aferição da cobertura terrestre, a rede era composta por um total de 80 estações, 73 no Continente, 5 na Região Autónoma da Madeira e 2 na Região Autónoma dos Açores. Os cálculos então efetuados pelo ICP-ANACOM confirmaram que as obrigações de cobertura definidas no respetivo título habilitante – 78 por cento de população coberta[62] no final de 2009 – estariam a ser cumpridas.

Durante o ano 2010, a PTC deu continuidade ao desenvolvimento da rede, sendo que no final desse ano a rede era composta por 153 estações, 136 no Continente, 8 na Região Autónoma da Madeira e 9 na Região Autónoma dos Açores.

Tendo em vista a avaliação do cumprimento das obrigações de cobertura previstas no DUF para o ano 2010 – 87,26 por cento de população coberta –, a que corresponderia o final de implementação da rede, o ICP-ANACOM efetuou então nova aferição da cobertura da rede, tendo concluído uma vez mais que as obrigações de cobertura estavam ser cumpridas.

Também no final de 2010, ficou disponível a cobertura por meio complementar (DTH), pelo que desde o início de 2011 100 por cento da população portuguesa tem acesso gratuito aos serviços de programas licenciados e concessionados em Portugal, isto é, RTP1, RTP2, SIC, TVI e o respetivo canal regional da RTP nas Regiões Autónomas.

[61] A alínea e) do n.º1 da cláusula 12ª do DUF estipulava que deveria ocorrer até 31 de agosto de 2009.

[62] Cobertura ponderada, correspondendo a um planeamento para 70 por cento dos locais em zonas rurais e 95 por cento dos locais em zonas urbanas.

No final de 2010 e na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 16 de dezembro de 2010, que designou e disponibilizou a sub-faixa 790-862 MHz para serviços de comunicações eletrónicas em conformidade com a Decisão 2010/267/UE, o ICP-ANACOM, com o objetivo de uma gestão eficiente do espectro e de harmonização das condições de utilização da sub-faixa em questão a nível da Europa, aprovou um projeto de decisão, submetendo-o aos procedimentos de audiência prévia e geral de consulta, o qual determinava a substituição dos canais radioelétricos pertencentes a esta sub-faixa e consignados à PTC para a realização da cobertura de âmbito nacional associada ao Mux A por outros exclusivamente abaixo dos 790 MHz.

Estas alterações haviam já sido antecipadas à data de emissão do DUF. Contudo, naquela data e uma vez que, para além das redes associadas aos serviços de programas analógicos em exploração não só em Portugal mas também nos países vizinhos, estava igualmente prevista a instalação das redes associadas aos Muxes B a F, não havia alternativa espectral disponível para acomodar a rede associada ao Mux A.

As condições de utilização do espectro que se verificavam no início de 2011, nomeadamente a revogação dos DUF associados aos Muxes B a F, bem como a cessação das emissões de televisão analógica em Espanha, permitiam desde logo, e antes de ocorrer a cessação das emissões de analógicas de televisão em Portugal de molde a causar a menor perturbação possível, a alteração dos canais radioelétricos em causa.

Assim, por deliberações de 9 de março e de 4 de abril de 2011, foram aprovadas as decisões finais para a substituição dos canais pertencentes à sub-faixa 790-862 MHz e anteriormente consignados à PTC pelo canal 56 (em substituição do canal 67) no território continental, pelo canal 54 (em substituição do canal 67) na Região Autónoma da Madeira e pelos canais 48 (em substituição do canal 61), 49 (em substituição do canal 64) e 55 (em substituição do canal 67) na Região Autónoma dos Açores.

Na sequência das deliberações acima identificadas, a PTC procedeu à alteração dos referidos canais, tendo concluído o processo no final do mês de junho de 2011, cumprindo o prazo de 16 semanas concedido para o efeito.

Apesar de, no final de 2010, a rede instalada pela PTC cumprir as obrigações de cobertura finais definidas no DUF, durante o ano 2011 a rede TDT continuou a ser desenvolvida. No final desse ano era composta por um total de 173 estações licenciadas, 156 no continente, 8 na Região Autónoma da Madeira e 9 na Região Autónoma dos Açores.

Segundo os cálculos então efetuados pelo ICP-ANACOM, no final de 2011 apresentava uma percentagem de população coberta de 91,15 por cento[63].

Após o início da 1ª fase do *switch off* que, como já referido, teve início em 12 de janeiro de 2012, e certamente dando resposta a alguns anseios e expetativas dos órgãos do poder local, a PTC, tendo em vista o reforço da cobertura terrestre da sua rede, procedeu, entre janeiro e março de 2012, à instalação de 50 novas estações, 43 no território continental, 4 na Região Autónoma dos Açores e 3 na Região Autónoma da Madeira, a maioria das quais *gap-fillers* de pequena potência (inferior a 100 W), para melhorar a cobertura da rede nas sedes dos concelhos onde foram instaladas.

A instalação destas estações permitiu aumentar em cerca de 1 por cento a percentagem de população coberta pela rede.

- **APÓS O DESLIGAMENTO DO SINAL ANALÓGICO**

O aumento súbito da temperatura que se registou a partir do dia 10 de maio de 2012 no território continental, que levou a condições de propagação excepcionais, provocou um aumento significativo das situações de auto interferência dentro da rede TDT, pelo que milhares de pessoas, após aquela data, deixaram de ter acesso ao serviço de televisão em condições normais e aceitáveis, uma vez que o "congelamento da imagem" e a perda do sinal de vídeo e de áudio foram constantes.

Com efeito, perante condições excecionais de propagação troposférica, nomeadamente quando se verifica o aparecimento de ductos, qualquer sinal de um emissor distante pode facilmente alcançar, fora do intervalo de guarda OFDM, uma dada localização, onde habitualmente não chega, com energia suficiente para comprometer a receção de TDT. Eventualmente, pode ainda suceder que emissores próximos, cujo sinal, seja expectável

[63] Cobertura aceitável para receção fixa, a que corresponde um planeamento para 70% dos locais.

dentro do intervalo de guarda (contribuindo construtivamente para o sinal útil), passem a constituir-se como interferentes, em virtude de haver um atraso adicional do sinal com este fenómeno de propagação. Uma rede de frequência única de dimensão nacional torna-se particularmente suscetível a este tipo de fenómenos porque, ao contrário das redes multi-frequência, todos os emissores emitem na mesma frequência, não havendo nenhum mecanismo 100 por cento robusto, que permita à rede defender-se dela própria sempre que se verifiquem condições extremas, embora esse impacto possa ser minimizado através da adoção das melhores práticas de engenharia.

Refira-se aliás que, também no passado, se faziam sentir os efeitos destes fenómenos, que afetavam sazonalmente a receção de televisão analógica, por vezes durante semanas. Um caso paradigmático que ocorria regularmente durante o verão, em julho/agosto, era o relacionado com o canal 52, utilizado no emissor do Monte da Virgem, que "chegava" à zona litoral acima de Lisboa (Mafra, Ericeira, Lourinhã, …), interferindo a receção do mesmo canal radioelétrico difundido pelo emissor de Montejunto. Esta situação originava o efeito designado de "persiana", degradando a receção.

Figura 7 - Efeito de "Persiana", verificado na receção de televisão analógica, quando os sinais provenientes de dois emissores distintos no mesmo canal radioelétrico se encontravam sobrepostos (não há interrupção do serviço)

Contudo, embora degradada e interferida, a receção no sistema analógico não era interrompida como o é agora no digital. Por essa razão, o impacto deste fenómeno numa rede de TDT é muito mais prejudicial.

Figura 8 - Com o aumento da auto interferência, a receção digital fica severamente comprometida (interrupção do serviço)

Este facto constituiu para o ICP-ANACOM motivo da maior preocupação uma vez que significou que a rede TDT no território continental não estava preparada para suportar as circunstâncias normais e expectáveis inerentes ao seu desempenho.

Considerando que a situação não podia deixar de ser tida como grave, e como tal requeria uma solução rápida, quer porque o acesso livre ao serviço de televisão em causa é um direito dos cidadãos, quer porque podia configurar um afastamento da PTC relativamente às obrigações e compromissos constantes do DUF que lhe foi atribuído, o ICP-ANACOM determinou à PTC, em 16 de maio de 2012, que no prazo máximo de 24 horas apresentasse as medidas que pretendia tomar tendo em vista a resolução célere do problema.

A PTC propôs-se então instalar emissores adicionais estratégicos de elevada potência, que permitiam endereçar o problema de receção das populações mais expostas às condições anómalas de propagação, sugerindo, em concreto, a instalação de emissores na Lousã, em Montejunto e no Monte da Virgem, os quais funcionariam numa solução de *overlay* com recurso à utilização três frequências (uma para cada emissor), sem comprometer a contínua otimização da rede de TDT em que a PTC se devia manter empenhada.

Verificada a validade técnica da solução proposta para a prossecução dos objetivos em causa, enquanto, em paralelo, a PTC procederia à otimização técnica da rede de TDT suportada no canal 56, o ICP-ANACOM decidiu, por deliberação de 18 de maio de 2012,

atribuir à PTC uma licença temporária de rede, pelo prazo de 180 dias, constituída pelas 3 estações já indicadas, a qual deveria ser implementada até ao dia 25 de maio, o que a PTC veio a cumprir. De notar que desde esta alteração, e uma vez que a rede *overlay* utiliza canais radioelétricos distintos, a atual rede de TDT no território continental deixou de ser exclusivamente em SFN, passando a poder ser considerada uma rede de frequência múltipla (MFN).

O ICP-ANACOM determinou igualmente à PTC a otimização das características técnicas da rede no canal 56, tendo em vista uma diminuição efetiva das zonas de auto interferência, devendo a PTC, para esse efeito, enviar mensalmente ao ICP-ANACOM um relatório com indicação das alterações das características técnicas efetuadas na rede.

A PTC tem vindo a cumprir o determinado pelo ICP-ANACOM, encontrando-se a otimizar a rede de TDT suportada no canal 56, tendo por base quatro tipos de procedimentos. Até ao dia 25 de setembro, a PTC tinha reportado as seguintes ações em cada tipo de procedimento:

1. Instalação de novas estações de potência relativamente reduzida (11 estações);

2. Abaixamento do lóbulo de radiação vertical (11 estações);

3. Alteração do diagrama de radiação horizontal (2 estações);

4. Transformação de *gap-fillers* em emissores (9 estações).

Fruto do desenvolvimento da rede de TDT observado entre março e junho de 2012 (instaladas mais estações no território continental) e desta otimização, a rede de TDT que emite no território continental no canal 56, que à data de 7 de setembro de 2012 era composta por 211 estações, apresentava, segundo os cálculos efetuados pelo ICP-ANACOM, para condições de propagação normais, uma percentagem de população coberta por via terrestre na ordem dos 92,7 por cento[64], encontrando-se os restantes 7,3 por cento da população coberta por meio complementar (DTH).

[64] Cobertura aceitável para receção fixa, a que corresponde um planeamento para 70% dos locais

Na Região Autónoma da Madeira a rede de TDT, toda ela a emitir no canal 54, é composta por 11 estações e possui segundo as estimativas do ICP-ANACOM uma percentagem de população coberta por via terrestre na ordem dos 88,6 por cento[52], encontrando-se os restantes 11,4 por cento da população, coberta por meio complementar (DTH).

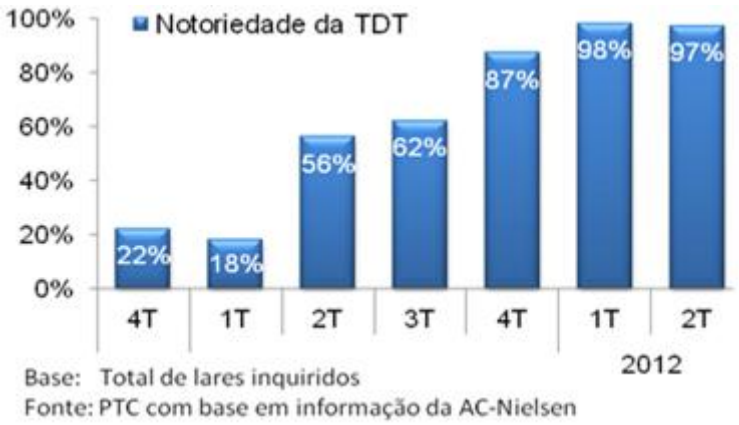
Na Região Autónoma dos Açores a rede de TDT é composta por 12 estações e possui, segundo as estimativas do ICP-ANACOM[65], uma percentagem de população coberta por via terrestre na ordem dos 93,6 por cento, encontrando-se os restantes 6,4 por cento da população, coberta por meio complementar (DTH).

B – VERTENTE FUNCIONAL: EVOLUÇÃO DA ADESÃO À TDT

Tomando em linha de conta os sucessivos inquéritos realizados, já mencionados, constata-se que as principais razões que levaram os lares a não adquirir equipamento TDT foram as seguintes: "não precisar de ver televisão" (com maior expressão na faixa interior do país) e "os equipamentos são demasiado caros" (com maior expressão na faixa litoral).

Com base nos inquéritos trimestrais realizados sobre a adesão à TDT verifica-se que:

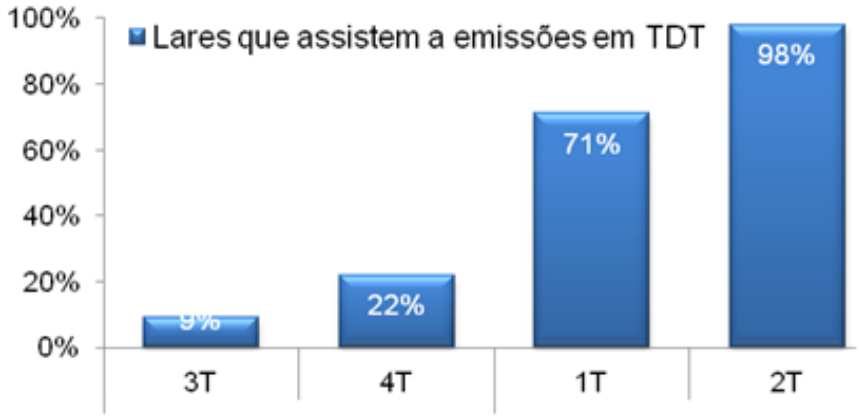
a) A notoriedade da TDT aumentou principalmente depois das primeiras campanhas de sensibilização:



Base: Total de lares inquiridos
Fonte: PTC com base em informação da AC-Nielsen

[65] Calculadas sem utilização de dados morfológicos.

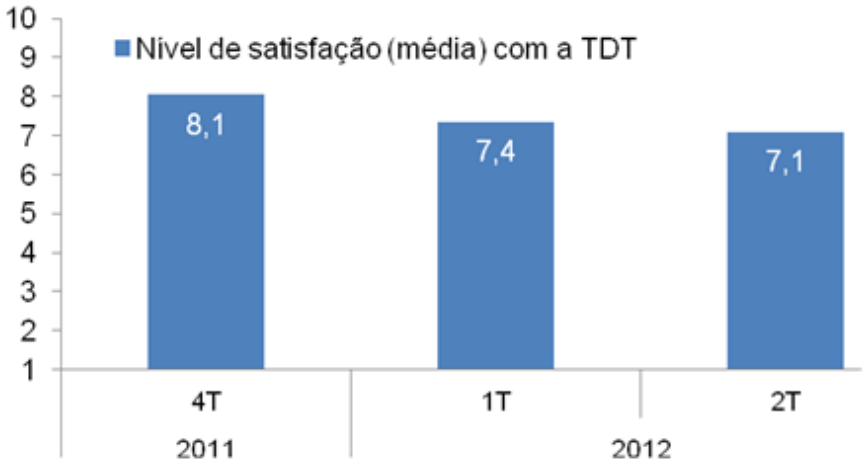
b) De acordo com a Ac-Nielsen, 98 por cento dos lares sem televisão paga já assistia, no segundo trimestre de 2012, a emissões em sinal TDT:



Base: Total de lares sem televisão por subscrição
Fonte: PTC com base em informação da AC-Nielsen

Quando questionados quanto ao motivo pelo qual não haviam ainda migrado para a TDT (questão de escolha múltipla), mais de metade dos inquiridos (64 por cento) responderam ter televisão por subscrição, enquanto cerca de 39 por cento não via interesse na mudança. O preço dos descodificadores não parece ser uma barreira, já que houve 0 por cento de respostas associadas.

c) O nível de satisfação com as emissões em TDT, apesar de ser positivo, tem vindo a decrescer à medida que o processo de migração passou a incluir todo o território nacional:



Base: Total de lares com TDT na habitação principal e/ou secundária
Nota: 1 representa 'Nada satisfeito' e 10 'Totalmente satisfeito'
Fonte: PTC com base em informação da AC-Nielsen

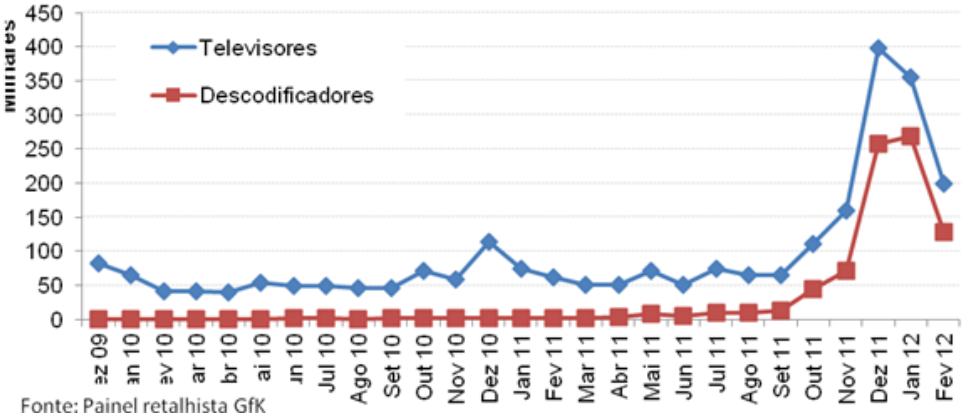
d) Tem havido um aumento da cobertura da população por TDT ao nível dos concelhos de Portugal, segundo os dados da PTC, embora se constate a existência de alguns concelhos cuja cobertura inferior a 75 por cento, por este meio – cobertura com meios complementares (DTH).

Figura 9 – Cobertura TDT

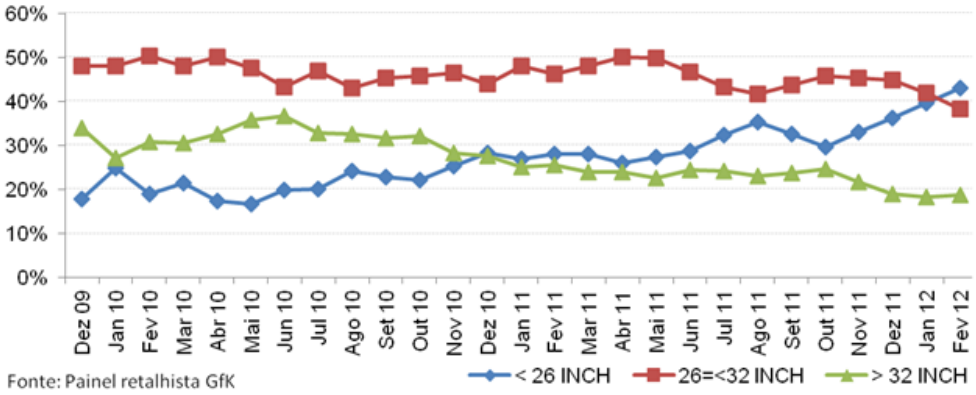
Fonte: PTC [dados confidenciais]

e) A venda de equipamentos preparados para receção do sinal de TDT aumentou principalmente nas datas mais próximas do desligamento do sinal, com os televisores a serem preteridos aos descodificadores.

No caso dos televisores, desde outubro de 2011 houve um aumento da venda de televisores de pequena dimensão face à venda de televisores de maior dimensão.

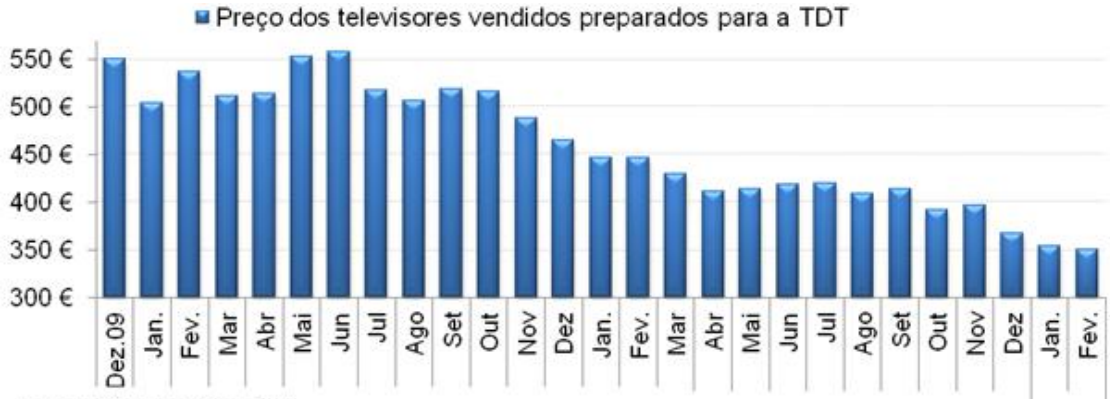


Fonte: Painel retalhista GfK

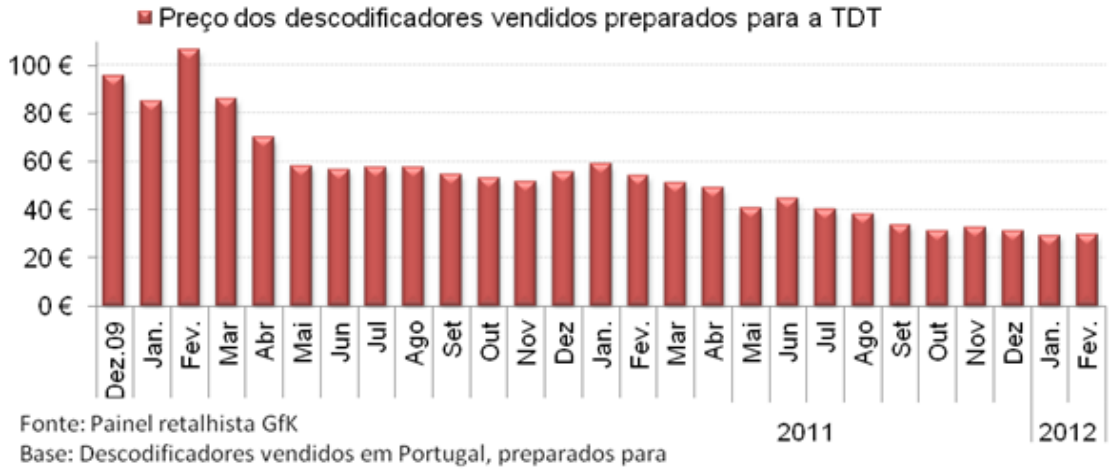


Fonte: Painel retalhista GfK

f) Houve uma diminuição do preço dos televisores e descodificadores preparados para receber TDT. No entanto, recorde-se que no caso dos televisores essa diminuição também reflete o aumento da venda de televisores de menor dimensão e preço.



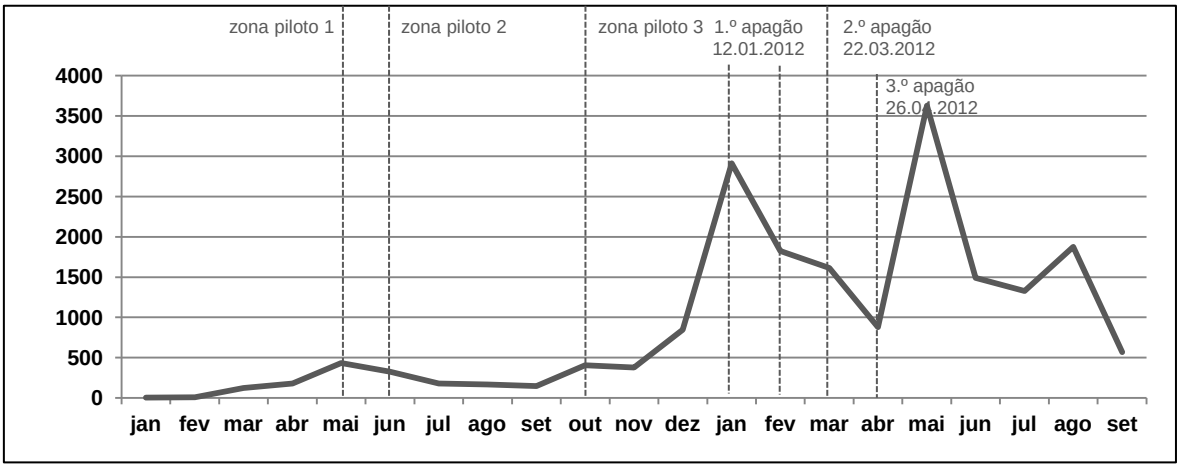
Fonte: Painel retalhista GfK
Base: Televisores vendidos em Portugal, preparados para receção de TDT.

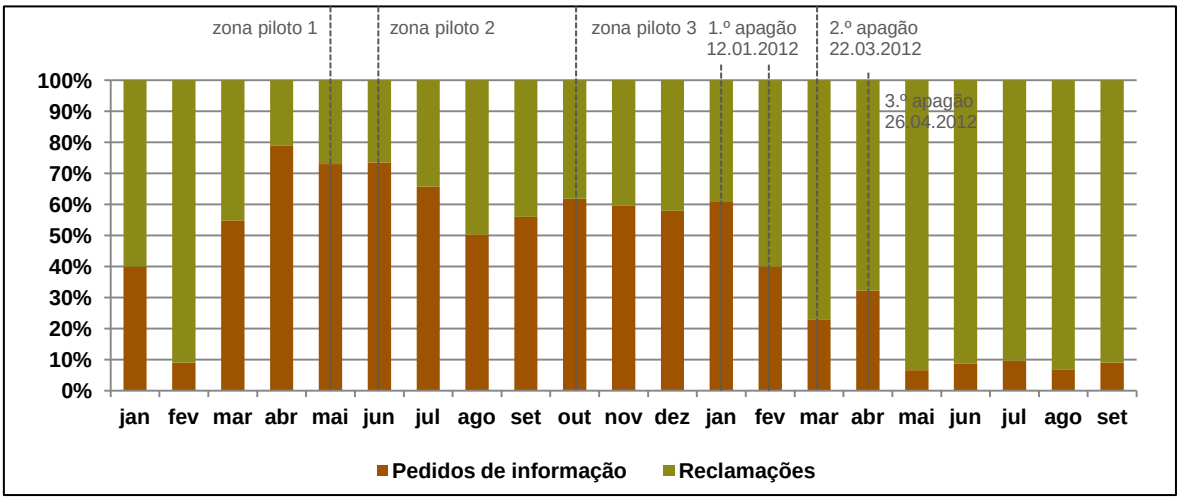


Fonte: Painel retalhista GfK
Base: Descodificadores vendidos em Portugal, preparados para receção de TDT.

g) De acordo com a análise do ICP-ANACOM de setembro de 2012, verificou-se que, a partir do início de 2012, o número de solicitações recebidas tendo por tema a TDT aumentou, em particular nos momentos a seguir aos processos de *switch off* (em janeiro e maio de 2012), tendo vindo a reduzir-se desde então.

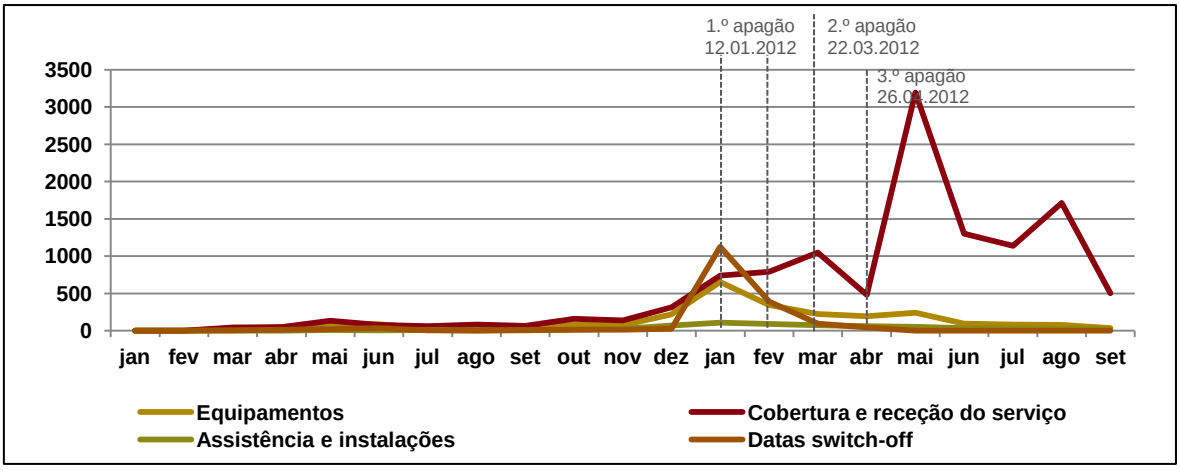
Notou-se também um aumento muito acentuado do número de reclamações face ao número de pedidos de informação (a partir de maio de 2012, mais de 90 por cento das solicitações recebidas sobre TDT são reclamações).





Fonte : ICP-ANACOM

h) Também de acordo com a análise do ICP-ANACOM de setembro de 2012, o principal motivo associado às solicitações recebidas foi a 'cobertura e receção do serviço'.



Fonte : ICP-ANACOM

VIII - Supervisão e Contencioso

1. SUPERVISÃO

No âmbito da prestação do serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre ("TDT") associado ao Mux A, a PTC encontra-se obrigada ao cumprimento de um conjunto de obrigações constantes do respetivo título habilitante (o referido DUF ICP-ANACOM n.º 6/2008, de 9 de dezembro), que envolvem medidas de apoio ao utilizador, nomeadamente a disponibilização de mecanismos de apoio a cidadãos com necessidades especiais, a subsidiação de instalações e equipamentos recetores terminais nas zonas não cobertas por TDT e a implementação de um portal de informação *web* e de um serviço de apoio ao cliente.

Os serviços de fiscalização do ICP-ANACOM efetuaram, ao longo do processo, diversas fiscalizações sobre estas matérias, visando nomeadamente:

1. Aferir a conformidade da informação divulgada pela PTC ao público em geral (através do *site* TDT e do respetivo *call center)*, relativamente ao programa de subsidiação à aquisição de equipamentos de receção das emissões TDT por parte de populações com necessidades especiais e grupos populacionais mais desfavorecidos;

2. Aferir a conformidade da informação divulgada pela PTC ao público em geral (através do *site* TDT e do respetivo *call center*), relativamente ao programa de comparticipação do Kit TDT Complementar (DTH);

3. Verificar a disponibilização de um serviço de atendimento telefónico disponível 24 horas por dia, sete dias por semana (com IVR – *Interactive Voice Response*[66]), e os níveis de qualidade do serviço de apoio ao cliente que a PTC se comprometeu atingir, no âmbito da proposta apresentada;

4. Verificar a disponibilização de informação no portal *web* sobre o plano de implementação do serviço TDT e sistema de verificação *on-line* e automática das condições de cobertura;

5. Verificar a disponibilização de uma emissão áudio no portal de informação *web*, para possibilitar a divulgação de informação acerca da TDT aos cidadãos com deficiências visuais, bem como de um número telefónico nacional específico e endereço de correio eletrónico, no âmbito do atendimento aos cidadãos com necessidades especiais sobre o serviço TDT (de acordo com proposta da PTC);

6. Verificar ações específicas na promoção e divulgação do processo de migração dirigidas a populações com necessidades especiais (conforme proposta da PTC).

No decurso dessas ações, foram realizadas as seguintes tarefas:

- pesquisas no *site* oficial TDT - *tdt.telecom.pt* - por forma a averiguar a conformidade da informação disponibilizada;
- chamadas telefónicas de teste para o nº 800200838 (número verde TDT);

[66] Sistema de áudio resposta para apoio telefónico com menu eletrónico automático disponibilizado no início da chamada, contendo várias opções que o chamador escolhe de acordo com as suas necessidades.

- diligência realizada junto da PTC (*call center*) em Fevereiro de 2012, tendo sido recolhida informação sobre os guiões TDT utilizados pelos operadores na disponibilização de informação aos utilizadores e informação sobre os indicadores de qualidade do serviço de atendimento.

- **Programa de subsidiação à aquisição de equipamento TDT**

A PTC encontra-se obrigada, de acordo com a deliberação do ICP-ANACOM de 24 de março de 2011 com as alterações introduzidas pela deliberação de 26 de maio de 2011, a um programa para a atribuição de subsídio à aquisição de equipamentos de receção das emissões de TDT por parte de cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social.

Foram assim realizadas averiguações (pesquisa no *site* oficial TDT, chamadas para o *call center* TDT da PTC e diligência junto do mesmo) com o objetivo de verificar a divulgação da seguinte informação:

- Qual a finalidade do programa, a quem se dirige (grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social) e qual o valor do subsídio;

- Qual o procedimento de atribuição do subsídio, nomeadamente os documentos que o requerente deve apresentar e a forma de envio;

- Qual o prazo de implementação do programa, considerando nomeadamente que as candidaturas devem ser enviadas no máximo até 60 dias após a data da fatura de aquisição do equipamento TDT e que os beneficiários podem requerer o subsídio até 30 de junho de 2012 (posteriormente alargado até 31 de dezembro de 2012);

- Qual o prazo de resposta da PTC às candidaturas e qual a forma de entrega do subsídio. Conforme clarificado na deliberação de 26 de maio de 2011, a PTC deve proceder à entrega do valor do subsídio através de cheque ou vale postal, em casos excecionais, nomeadamente quando o requerente não possua conta bancária, deixando consequentemente de ser imprescindível a indicação do NIB do requerente no processo de candidatura.

Informação constante do site

Quanto à informação divulgada em *tdt.telecom.pt* (da PTC) constatou-se que, na generalidade, a respeitante ao presente programa estava adequada aos respetivos destinatários, valores associados, condições e procedimentos a observar para obtenção da referida comparticipação, em conformidade com a deliberação de 24 de março de 2011.

Chamadas telefónicas realizadas para o call center TDT

Foram realizadas chamadas telefónicas para o nº 800200838 (*call center* TDT), tendo sido solicitados esclarecimentos relativamente ao programa de subsidiação à aquisição de equipamento de receção das emissões TDT. Das chamadas telefónicas estabelecidas verificou-se que, na generalidade, foi fornecida pelo *call center* a informação correta sobre a finalidade do programa, os utilizadores elegíveis, valores aplicáveis e os procedimentos tendentes a obter a subsidiação.

Diligência junto do call center da PTC

No âmbito da diligência realizada junto do *call center* TDT, a PTC forneceu os guiões contendo a informação sobre TDT e que se encontram disponíveis, para consulta, nos serviços de atendimento. Da análise da informação sobre o pograma de subsidiação à aquisição de equipamento TDT dirigido às populações com necessidades especiais e mais desfavorecidas, verificou-se que a mesma se encontrava em conformidade.

- **Programa de comparticipação do kit TDT complementar (kit DTH)**

A PTC encontra-se obrigada a cumprir com o programa de comparticipação do Kit TDT Complementar (Kit DTH), de acordo com a deliberação de 7 de abril de 2011 e em conformidade com as alterações introduzidas pelas deliberações de 26 de maio de 2011 e 6 de janeiro de 2012.

Foram assim realizadas averiguações (pesquisa no *site* oficial TDT, chamadas para o *call center* TDT da PTC e diligência junto do mesmo) com o objetivo de verificar a divulgação da seguinte informação:

- Qual a finalidade do programa e a quem se dirige (utilizadores que não se encontrem numa zona com cobertura TDT e que não possuam serviços de TV paga). A PTC deve fornecer a indicação clara, se o utilizador está numa zona com cobertura TDT ou TDT Complementar. Para este efeito, a PTC deve disponibilizar uma ferramenta *on-line* que permita ao utilizador a verificação das condições de cobertura. Nos casos em que não puder ser disponibilizada de forma imediata e inequívoca aquela informação, a PTC deve esclarecer o cliente no prazo máximo de 7 dias, através do meio indicado pelo cliente (telefone, correio eletrónico ou postal), conforme estipula a deliberação de 6 de janeiro de 2012. A mesma deliberação também clarifica que os utilizadores das regiões autónomas e que possuam o denominado "Pacote 0" não são elegíveis para efeitos de comparticipação do presente programa, podendo, no entanto, aceder a descodificadores DTH ao preço não comparticipado;

- Qual o valor a suportar pelo requerente na aquisição do primeiro Kit TDT Complementar (DTH) e qual o preço das STB adicionais. A deliberação de 6 de janeiro de 2012 alterou o valor da comparticipação para €37, passando a ser de €40 o valor final do kit a suportar pelo cliente (inicialmente este valor era de €55). O valor de €96 para as STB adicionais não sofreu alteração;

- Qual o valor da instalação, isto é, que o preço máximo de instalação é de €61 para o utilizador (para o primeiro *kit*), sempre que realizada por agentes próprios ou por parceiros da PTC e que este valor é válido até 30 de junho de 2012 (posteriormente alargado até 31 de dezembro de 2012);

- Quais os pontos de venda que permitem a receção dos pedidos de aquisição do *Kit* DTH ou STB adicionais. Conforme deliberação de 7 de abril de 2011, a PTC deve assegurar, em situações pontuais, nomeadamente nos casos em que não estiver disponível a venda presencial, a possibilidade de receção dos pedidos e entrega dos equipamentos por via postal com pagamento dos mesmos na receção e, no caso da primeira STB, sem custos adicionais para o utilizador. A deliberação de 6 de janeiro de 2012 esclarece ainda que a PTC deve privilegiar a utilização deste meio nas situações que envolvam requerentes com necessidades especiais

ou com mobilidade reduzida, cuja distância entre a habitação do requerente e o posto de venda seja superior a 5 km;

- Qual o procedimento a seguir por parte do requerente na aquisição de um Kit DTH ou STB adicional e respetiva instalação, nomeadamente a documentação que deve apresentar no ponto de venda;

- Qual o procedimento de atribuição da comparticipação, nomeadamente os documentos que o requerente deve apresentar e a forma de envio. Conforme clarifica a deliberação de 26 de maio de 2011, a fatura do gás ou de outros serviços de comunicações eletrónicas também deve ser aceite para efeitos de comprovativo de morada (para além da fatura da luz, água ou telefone);

- Qual o prazo de resposta da PTC aos pedidos de comparticipação apresentados e a forma de pagamento. Conforme deliberação de 26 de maio de 2011, a PTC deve proceder à entrega do valor do subsídio através de cheque ou vale postal, em casos excecionais, nomeadamente quando o requerente não possua conta bancária, deixando consequentemente de ser imprescindível a indicação do NIB do requerente no processo de candidatura;

- Que a atribuição da comparticipação é independente do programa de subsidiação à aquisição de equipamento por parte das populações com necessidades especiais e grupos populacionais mais desfavorecidos.

Informação constante do site

De acordo com a pesquisa efetuada, verificou-se que a PTC divulga no *site* tdt.telecom.pt as condições aplicáveis aos utilizadores que não terão disponível a TDT por via terrestre e cujo acesso é assegurado por uma solução alternativa, ou seja, o TDT Complementar via satélite (DTH). Verificou-se, na generalidade, que a informação divulgada no *site* sobre o programa correspondente se encontrava em conformidade.

Por último, refira-se que a informação no *site* era explícita quanto à possibilidade de os utilizadores poderem candidatar-se aos dois programas de comparticipação, desde que cumprissem os requisitos de elegibilidade, vindo mencionado explicitamente que *"A candidatura ao programa de comparticipação do primeiro Kit TDT Complementar não*

impede o acesso ao programa de comparticipação a equipamento TDT destinado a cidadãos com necessidades especiais, grupos populacionais mais desfavorecidos e instituições de comprovada valia social, desde que o requerente cumpra as respetivas condições de elegibilidade e de candidatura, descritas na secção Necessidades Especiais."

Chamadas telefónicas realizadas para o call center TDT

Foram realizadas várias chamadas telefónicas para o nº 800 200 838 (*call center* TDT), tendo sido solicitados esclarecimentos relativamente ao programa de comparticipação do Kit TDT Complementar.

Da análise das chamadas efetuadas verificou-se que, na generalidade, a informação prestada sobre o programa se encontrava em conformidade, nomeadamente quanto aos valores aplicáveis, aos utilizadores elegíveis e aos procedimentos tendentes a obter a comparticipação.

Diligência junto do call center da PTC

No âmbito das diligências realizadas junto do *call center* TDT, a PTC forneceu os guiões contendo a informação sobre TDT e que se encontra disponível, para consulta, nos respetivos serviços de atendimento.

Da análise da informação constante dos guiões sobre o programa de comparticipação do Kit DTH verificou-se que, na generalidade, a informação se encontrava em conformidade com a deliberação de 6 de janeiro de 2012. Segundo o guião, e nessa data, apenas se verifica esta possibilidade, se o utilizador indicasse ter necessidades especiais ou mobilidade reduzida e cuja distância entre a sua habitação e um ponto de venda autorizado fosse superior a 5 km.

- **Serviços de apoio ao cliente**

➢ Disponibilização de um *Contact Center* com atendimento telefónico disponível 24 horas por dia, sete dias por semana com IVR

Nas várias chamadas de teste realizadas para o *call center* TDT, nas quais se colocaram questões referentes aos programas em vigor, já mencionadas, foi sempre disponibilizado

o IVR e, após marcação da opção de contacto com o operador, as chamadas foram sempre atendidas num curto espaço de tempo. Foram ainda realizadas chamadas para o nº 800200838 nos fins de semana e/ou em horário noturno, tendo-se verificado a disponibilização do IVR e tendo as mesmas sido atendidas por um operador telefónico, após a seleção dessa opção.

- Indicadores de qualidade do serviço de apoio ao cliente

A PTC encontra-se obrigada a cumprir com indicadores de qualidade do serviço de apoio ao cliente, de acordo com os seguintes níveis médios de acessibilidade para o *call center*:

- Percentagem de chamadas atendidas em menos de 30 segundos: 90 por cento;
- Tempo médio de espera: 12 segundos;
- Prazo máximo de resposta a *e-mails*: 24 horas;
- Percentagem de *e-mails* com resposta em menos de 5 horas: 80 por cento.

Nas diligências realizadas ao *call center* TDT da PTC, foi recolhida informação referente aos indicadores de qualidade do serviço de atendimento, a qual foi extraída automaticamente da central telefónica no caso das chamadas e do CTI (plataforma de gestão de *emails*) no caso dos *e-mails*.

A tabela seguinte resume os indicadores de qualidade do serviço de atendimento registados na PTC:

	jan. 2012	**fev. 2012**
Percentagem de chamadas atendidas em menos de 30 segundos (90 por cento)	96,33%	86,19%
Tempo médio de espera (12 segundos)	4,25 seg	20,04 seg
Prazo máximo de resposta a *e-mails* (24 horas)	1h13m20s	2h25m58s
Percentagem de *E-mails* com resposta em menos de 5 horas (80 por cento)	94,24%	85,68%

Da análise da informação recolhida referente aos meses de janeiro e fevereiro de 2012, verifica-se o seguinte:

- Foram recebidas e atendidas pelo *call center* TDT 40.377 e 36.154 chamadas, respetivamente;

- No mês de janeiro cerca de 96,33 por cento das chamadas atendidas foram-no em menos de 30 segundos, em conformidade com o nível de serviço estabelecido pela PTC na proposta apresentada a concurso. Em fevereiro apenas 86,19 por cento das chamadas foram atendidas em menos 30 segundos;

- O tempo médio de espera de uma chamada telefónica foi de 4,25 segundos em janeiro, também de acordo com o nível de serviço estabelecido pela PTC na proposta apresentada. Já no mês de fevereiro o tempo médio de espera foi de 20,04 segundos;

- No mês de janeiro foram recebidos cerca de 2695 *e-mails*, dos quais, depois de tratados, 1491 foram respondidos num tempo médio de 1h13m20s. Em fevereiro foram recebidos 1067 e respondidos 855, sendo o tempo médio de resposta de 2h25m58s. Ambos os valores se encontram abaixo do tempo máximo de resposta a *e-mails* apresentado pela PTC na sua proposta. Refira-se que os *e-mails* que não foram respondidos devem-se ao facto de se tratar de mensagens indesejadas[67];

- Relativamente à percentagem de *e-mails* respondidos em menos de 5 horas, a PTC registou no mês de janeiro cerca de 94,24 por cento e em fevereiro cerca de 85,68 por cento, valores que se encontram dentro do limite apresentado pela PTC.

Saliente-se que no mês de fevereiro tiveram lugar três desligamentos, precisamente nos dias 1, 13 e 23, o que proporcionou uma elevada afluência de chamadas ao *call center* naqueles dias. No dia 1, por exemplo, registaram-se um total de 5.960 chamadas, o que corresponde a cerca de 16,5 por cento do total do mês. Note-se que, nesse período, a

[67] Foram encontradas as seguintes classificações de mensagens indesejadas: repetidos, brincadeira, fora do âmbito, lixo, "*prime*", "*Failure Notice – Terminar*"e Engano Tema Internet.

PTC tinha uma capacidade de atendimento instalada superior às 40 posições a que se havia comprometido.

- **Informação sobre cobertura no portal TDT**

No decurso das investigações realizadas, averiguou-se a conformidade da informação tente no portal TDT relativamente à cobertura, verificando-se que contém detalhe do programa de *switch off* em Portugal nas suas 3 fases principais, incluindo os 5 momentos da 1ª fase, e ainda um *link* para o *site* do ICP-ANACOM onde consta o *plano de desligamento*. O portal TDT permite também a verificação *online* e automática das condições de cobertura do serviço em qualquer ponto do país com base no código postal, bem como com a inscrição da morada, e adicionalmente através da introdução de *"Coordenadas geográficas (mais preciso) "* ou do *"Código Postal (menos preciso) "*; o qual disponibiliza a informação de cobertura no local indicado.

Nos casos em que a cobertura é reduzida e a receção do sinal de televisão digital tem de ser assegurada por meios complementares, a resposta dada ao utilizador foi clarificada em conformidade com a deliberação de 6.01.2012 (ver detalhe das averiguações realizadas no ponto 2. do Programa de comparticipação do kit dth (KIT DTH)).

- **Disponibilização de uma emissão áudio no portal TDT**

De acordo com as medidas de apoio ao utilizador nos termos da proposta apresentada, a PTC obrigou-se a disponibilizar uma emissão áudio no portal de informação *web* para possibilitar a divulgação de informação acerca da TDT aos cidadãos com deficiências visuais, bem como um número telefónico nacional específico e endereço de correio eletrónico no âmbito do atendimento aos cidadãos com necessidades especiais sobre o serviço TDT.

Entre 9 e 10 de fevereiro de 2012, verificou-se que o portal TDT não continha uma emissão áudio, nem um número telefónico específico, nem endereço de correio eletrónico destinado especificamente a cidadãos com necessidades especiais.

- **Ações específicas na promoção e divulgação do processo de migração dirigidas a populações com necessidades especiais**

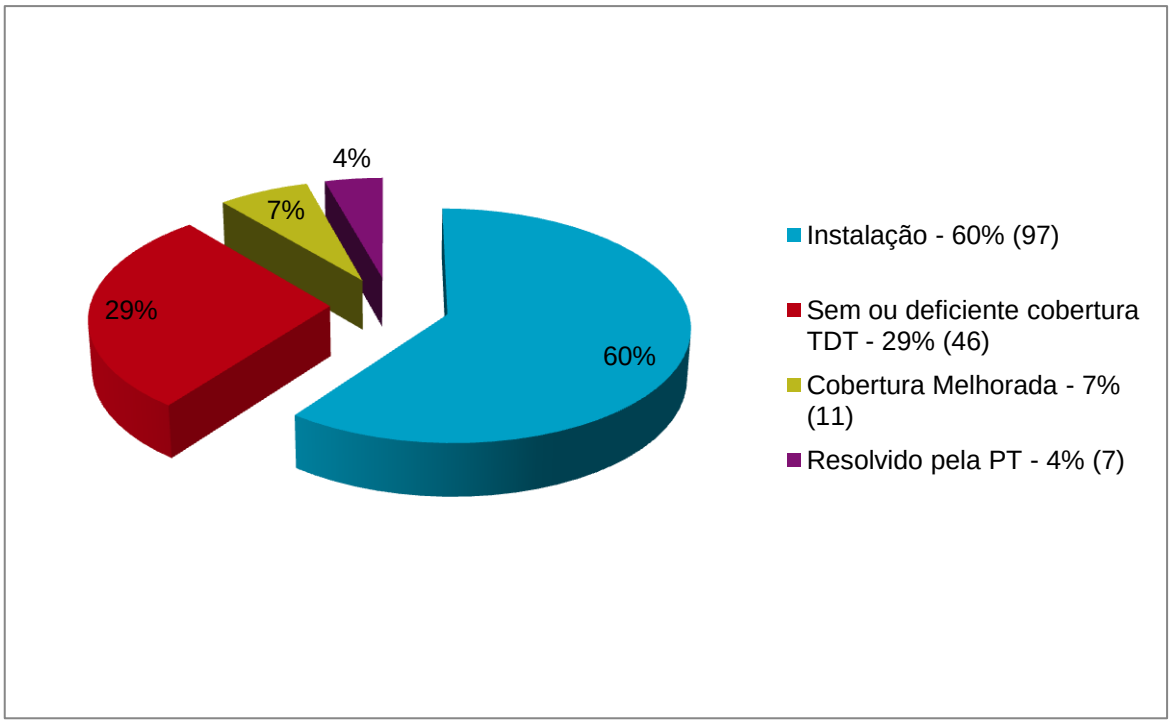
No âmbito do apoio aos cidadãos com necessidades especiais, a PTC comprometeu-se, conforme proposta apresentada, a implementar ações específicas na promoção e divulgação da informação acerca da TDT e da migração do analógico para o digital, nomeadamente através da Fundação Portugal Telecom, propondo-se promover *workshops* em colaboração com as diversas associações com as quais celebrou protocolos no âmbito da inclusão digital de cidadãos com deficiências ou incapacidades. Refere ainda que a referida Fundação disponibiliza uma linha direta e um endereço de *e-mail* específicos para soluções especiais dirigidas a cidadãos com necessidades especiais, que também daria todo o apoio aos cidadãos sobre o serviço TDT.

No âmbito do tratamento das solicitações recebidas pelo ICP-ANACOM sobre televisão digital terrestre (TDT), foram identificados indícios de incumprimento de normas aplicáveis, o que resultou no envio das mesmas para fiscalização ou contencioso, conforme os casos. A tabela abaixo sumariza essa atividade entre 2011 e 2012:

	2011	**2012**
Fiscalização	**-**	Foram enviadas 35 solicitações sobre: • Problemas de informação (13) • Irregularidades na venda de Kits DTH, incluindo a falta de *stock* (21) • Irregularidades no funcionamento do *call center* (1)
Contencioso	Foram enviadas 55 solicitações sobre práticas comerciais desleais, visando os seguintes prestadores: - ZON TV Cabo (28) - PT Comunicações (25) - Vodafone Portugal (1) - Optimus Comunicações (1)	Foram enviadas 46 solicitações sobre: • Práticas comerciais desleais, ao todo 38, visando os seguintes prestadores: - PT Comunicações (25) - ZON TV Cabo (12) - Cabovisão (1) • Recusa de atribuição de comparticipações: 8 solicitações.

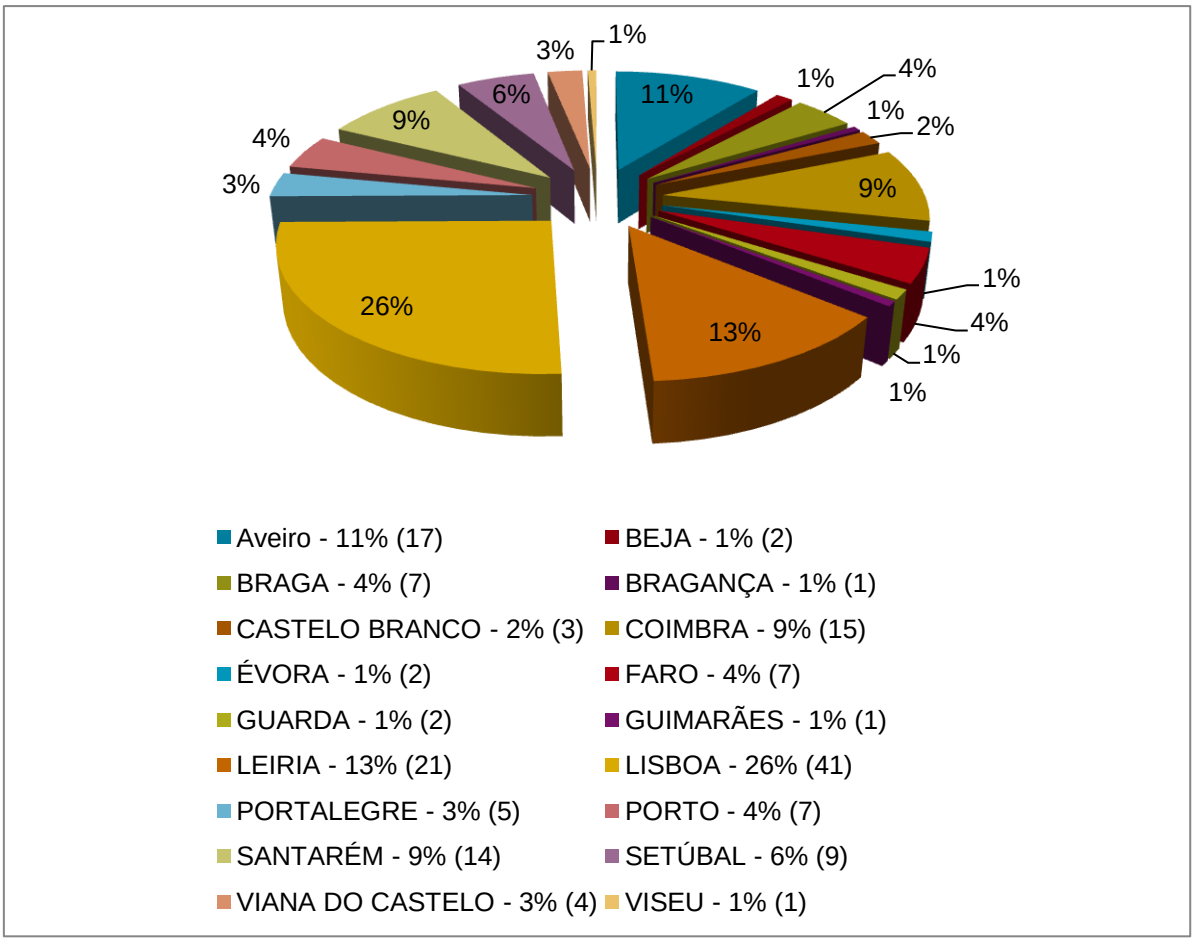
As reclamações que poderiam indiciar problemas de cobertura mereceram por parte dos serviços do ICP-ANACOM análises locais e medidas detalhadas, tendo-se verificado as seguintes situações:

Gráfico 3 - Tipos de Reclamações relacionadas com cobertura da rede



Fonte: ICP-ANACOM

Gráfico 4 - **Reclamações concluídas por distrito**



Fonte: ICP-ANACOM

2. CONTENCIOSO

Desde 2008 até ao presente foram remetidos para contencioso no seio do ICP-ANACOM reclamações e relatórios de fiscalização relatando condutas dos operadores passíveis de consubstanciar ilícitos de mera ordenação social relacionados com:

(i) obrigações constantes do DUF para a exploração do Mux A;

(ii) incumprimento de ordens da autoridade reguladora nacional (ARN), o ICP-ANACOM;

(iii) práticas comerciais desleais.

Foram analisados em sede de contencioso 6 relatórios de fiscalização e 82 reclamações que deram origem a 19 processos contra a PTC, a ZON, a Optimus e a Cabovisão, dos quais:

(i) 4 foram instaurados;

(ii) 9 foram arquivados por falta de indícios; e

(iii) 6 estão em análise.

Note-se que o arquivamento de processos ficou a dever-se fundamentalmente à impossibilidade de recolha de indícios suficientes da prática de infração devido à falta de informação remetida pelos reclamantes, apesar de estes terem sido instados a prestar informações adicionais que permitissem avaliar com maior exatidão a suficiência de indícios de contraordenação.

IX - Relacionamento do ICP-ANACOM com os consumidores e utilizadores

O ICP-ANACOM contabilizou, entre janeiro de 2011 e setembro de 2012, 19.321 registos[68] sobre TDT, o que representa cerca de 11,6 por cento do volume total de registos feitos por esta Autoridade neste período.

A maioria destes registos, foi constituída por reclamações. As 13.470 reclamações registadas correspondem a 69,7 por cento do total de registos sobre TDT e os 5.675 pedidos de informação registados correspondem a 30,3 por cento deste total.

O assunto mais reclamado foi a "Cobertura e receção do serviço", que totalizou 10.706 registos desde janeiro de 2011, cerca de 55,4 por cento do total de registos sobre TDT contabilizados neste período, seguido dos problemas com "Equipamentos", e "Assistência e instalação".

Entre as entidades participantes, a DECO contabilizou o maior número de comunicações ao ICP-ANACOM sobre reclamações no âmbito da TDT. A tabela abaixo apresenta o número de comunicações recebidas por entidades participantes, entre 2011 e 2012:

[68] Dado que uma solicitação pode visar mais do que um prestador, serviço ou assunto, foi considerado nesta análise o número de casos referidos pelos utilizadores em cada solicitação, o que é designado por número de "registos".

	2011	2012	Total
DECO - Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor	108	2.279	**2.387**
Junta de Freguesia de Messejana	0	111	**111**
RTP - Radiotelevisão Portuguesa	0	61	**61**
Assembleia da República	0	26	**26**
DGC - Direção-Geral do Consumidor	3	12	**15**
Ministério da Economia e do Emprego - Gabinete do Secretário de Estado das Obras Públicas, Transportes e Comunicações	5	3	**8**
Gabinete do Secretário de Estado Adjunto do Ministro Adjunto e dos Assuntos Parlamentares	0	5	**5**
Junta de Freguesia de Calhandriz	0	5	**5**
Casa Civil do Presidente da República	2	3	**5**
ACOP - Associação de Consumidores de Portugal	1	2	**3**
Município de Santarém	0	3	**3**
Município de Torres Vedras	0	2	**2**
CIAC do Município da Figueira da Foz	0	2	**2**
Município da Figueira da Foz	1	1	**2**
Junta de Freguesia do Castelo - Sesimbra	0	1	**1**
Hotel da Ameira, Ld^{a}	0	1	**1**
Provedoria da Justiça	0	1	**1**
Municipio de Aljustrel	0	1	**1**
Município de Sesimbra	0	1	**1**
Governo Civil de Braga	1	0	**1**
CNPD - Comissão Nacional de Proteção de Dados	0	1	**1**
Presidência de Conselho de Ministros (Secretário-Geral)	1	0	**1**
Freguesia de Bodas de Cima	0	1	**1**
ASAE - Autoridade Segurança Alimentar Económica	0	1	**1**
APAP - Associação Portuguesa das Empresas de Publicidade e Comunicação	0	1	**1**
Município de Vila do Conde	0	1	**1**
Total	122	2.525	**2.647**

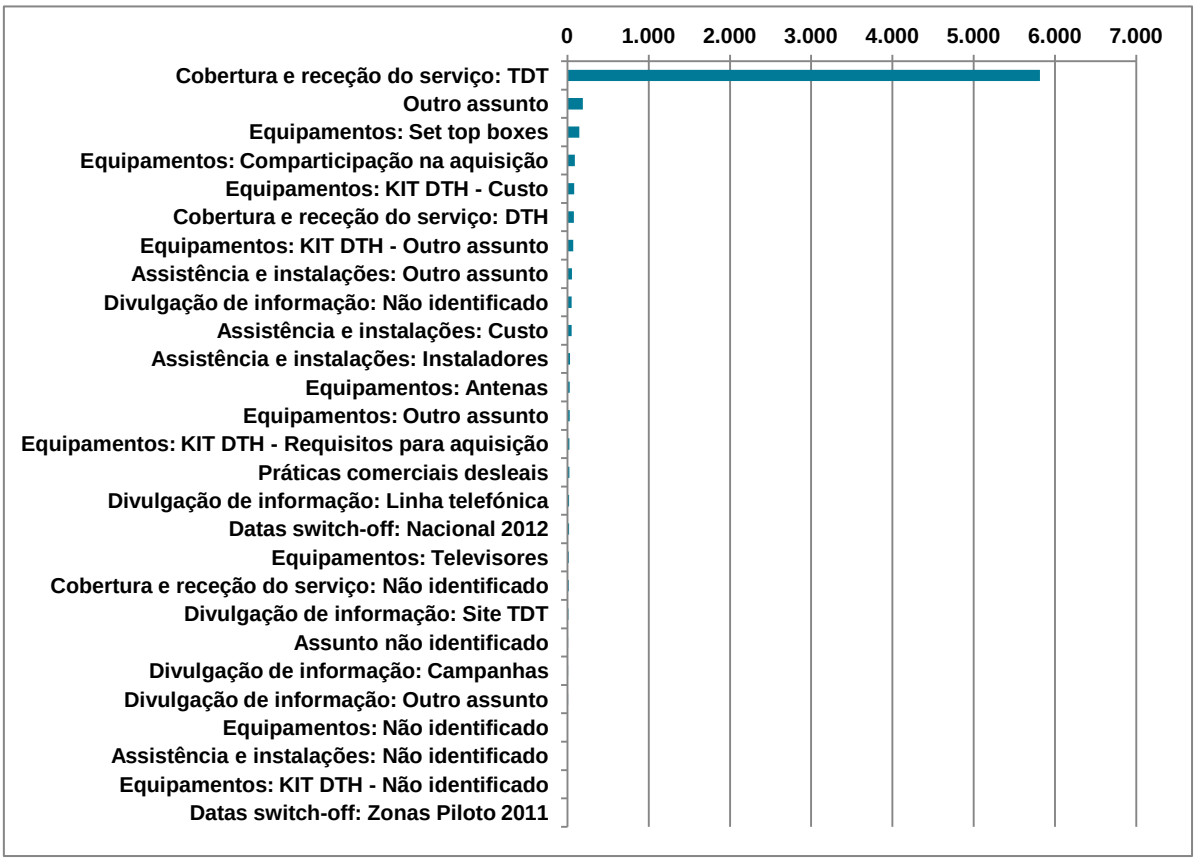
X – Pós *switch off*

Apesar de o *switch off* da rede analógica ter ocorrido em 26 de abril de 2012, continuaram a registar-se dificuldades na receção dos programas de televisão não condicionados livres, através da plataforma TDT, próprias da fase de estabilização da rede, as quais são localizadas e exigem intervenção no terreno por parte do operador detentor do DUF. Note-se a este propósito que, segundo os dados do ICP-ANACOM, nas fiscalizações realizadas mais de 50 por cento das situações reportadas decorrem de problemas de instalação e equipamentos dos utilizadores.

Entre 26 de abril e 30 de setembro de 2012, o ICP-ANACOM contabilizou 9.325 solicitações sobre televisão digital terrestre, dos quais 8.571 reclamações (91,9 por cento) e 754 pedidos de informação (8,1 por cento).

O assunto mais reclamado foi “Cobertura e receção do serviço TDT”, com cerca de 85,9 por cento do total de registos sobre TDT contabilizado no período em análise. Os restantes assuntos visados nos registos não assumiram, uma representatividade relevante neste período.

Gráfico 5 – Registos TDT | Por assunto (26 de abril a 30 de setembro 2012*)



Fonte: ICP-ANACOM:
*assuntos com mais de 50 registos

Na resposta às reclamações sobre dificuldades na receção do serviço de TDT, e considerando que a experiência até à data reunida mostra que uma parte significativa dos problemas reportados tem origem na instalação de receção dos reclamantes e não já, necessariamente, nas condições de emissão do sinal, o ICP-ANACOM sugeriu aos utilizadores, numa primeira abordagem, a verificação de determinados aspetos nas suas instalações, que se estimou serem, numa grande parte dos casos, como já se mencionou, aqueles que estão na origem das dificuldades reportadas.

Para a resposta a estas reclamações foi utilizada a informação disponível no portal TDT (tdt.telecom.pt), complementada, sempre que justificado, pelo trabalho de campo levado a cabo pelo ICP-ANACOM.

Paralelamente, os reclamantes foram, e são, aconselhados a, caso verifiquem que os problemas que originaram as suas reclamações se mantêm mesmo após confirmação da adequação das respetivas instalações, voltar ao contacto com o ICP-ANACOM, para que esta Autoridade possa reanalisar a situação e proceder à realização das diligências que venham a considerar-se adequadas.

Nas situações em que da exposição dos reclamantes foi possível concluir, com relativa segurança, que as respetivas instalações de receção se encontravam adequadamente adaptadas, o ICP-ANACOM, sempre que necessário, procedeu ao agendamento de deslocações aos locais visados com vista à realização de medições dos níveis de qualidade do sinal. As conclusões deste trabalho de campo foram, logo que possível, comunicadas aos reclamantes, sendo, sempre que oportuno, encaminhadas igualmente à PTC, para os devidos efeitos.

Atualmente, o ICP-ANACOM encaminha para o operador habilitado as reclamações que recebe sobre dificuldades na receção do serviço para que este proceda às diligências necessárias para a correção da situação, quendo aplicável, disso dando conhecimento a esta Autoridade.

A análise de reclamações permitiu também identificar casos em que um determinado local era visado por um número significativo de reclamações e prosseguir com as diligências consideradas adequadas, designadamente o contacto com o operador habilitado para a deteção de eventuais irregularidades no funcionamento de estações TDT.

O ICP-ANACOM tem continuado a receber, após o desligamento do sinal analógico de televisão, reclamações da Presidência da República, do Governo, do Parlamento, de câmaras municipais e juntas de freguesia, relacionadas com problemas na receção do sinal. Desde 26 de abril de 2012 foram recebidas por esta Autoridade cerca de uma centena de reclamações de autarquias, a que se juntam 30 oriundas da Comissão de Ética, Cidadania e Comunicação, da Casa Civil do Presidente da República e do Ministério da Economia.

No tratamento dado a estas reclamações enquadra-se a situação reportada em termos de cobertura e disponibiliza-se um conjunto de informação que ajuda a despistar

problemas que não estão relacionados com questões de cobertura ou com nível de sinal. Ao mesmo tempo, e numa abordagem mais direta, solicita-se um conjunto de informação concreta, indispensável a um diagnóstico adequado da situação e, quando se verifica que na origem das dificuldades possam estar perturbações de sinal, agendam-se deslocações ao terreno para monitorizar o seu nível de qualidade. Das conclusões é dado conhecimento aos reclamantes e ao operador de rede, com vista à resolução dos problemas detetados.

Além desta intervenção de nível técnico, o ICP-ANACOM continua a colaborar com as câmaras municipais e juntas de freguesia disponibilizando informação e esclarecendo dúvidas, com vista a ajudar as populações a ultrapassarem as dificuldades com que se têm debatido. A título de exemplo refiram-se as reuniões com a Câmara Municipal de Moura, com a câmara municipal e juntas de freguesia do concelho de Santiago do Cacém, ou com a AMBAAL – Associação de Municípios do Baixo Alentejo e Alentejo Litoral, que integra 18 municípios.

A PTC encontra-se neste momento a proceder à otimização da sua rede, visando a resolução de alguns problemas de auto interferência, que aumentam quando existem fatores meteorológicos extremos - nomeadamente amplitudes térmicas significativas, que alteram as condições de propagação.

Desde o início do processo, na sequência dos factos ocorridos a partir do dia 10 de maio, até 25 de setembro, a PTC procedeu à alteração de características técnicas de 32 estações, tendo procedido à instalação de 11 novas estações. De acordo com as estimativas efetuadas pelo ICP-ANACOM, a otimização efetuada traduziu-se num aumento da população coberta no território continental de cerca de 0,35 por cento, o que corresponde aproximadamente a 31.000 pessoas. Assim, a 2 de outubro de 2012, a população coberta no território continental com 214 estações DVB-T, licenciadas pela PTC, é de 92,74 por cento.

De referir que, à semelhança das redes analógicas de televisão, que no caso das redes da RTP 1 e 2 demoraram dezenas de anos a consolidar, a otimização da rede de TDT irá igualmente levar algum tempo. E apenas é possível iniciar e concretizar eficazmente esta optimização após haver um número significativo de utentes.

Aliás, em face dos problemas reportados durante todo o período de verão, a PTC deverá continuar a estabilizar/consolidar a rede, em busca de soluções robustas que minimizem, no menor prazo possível, os impactos de condições de propagação extrema/excecional, a que um País como Portugal, com larga costa atlântica, está exposto.

XI - Considerações finais

A transição da radiodifusão analógica para a digital revelou-se, tal como se antevia, um processo complexo com implicações sociais e económicas que ultrapassam de longe a pura migração técnica. O desenvolvimento da radiodifusão digital permite melhorar a gama e a qualidade dos serviços, nomeadamente graças à compressão digital, o que aumenta, por um lado, a eficiência na utilização do espectro e, por outro, a capacidade das redes em suportar novos serviços.

O processo de transição constituiu um importante desafio a vários níveis e para todos os agentes envolvidos. A liberdade comercial, a concorrência entre plataformas alternativas e os incentivos dados foram imprescindíveis. A informação dos consumidores sobre o como e o quando devem migrar e quais as opções disponíveis foi considerada prioritária e essencial.

A perceção dos benefícios da transição careceram de várias ações, em vários suportes e o envolvimento coordenado de numerosos atores - governo, Autarquias, IPSS, empresas de radiodifusão, fabricantes de equipamentos, retalhistas, associações e instituições de defesa dos consumidores, correios e outros, para além do operador e do Regulador.

Dada a complexidade inerente a uma mudança de paradigma – como se via e agora se vê televisão -, tornou-se necessário fazer uma avaliação cuidadosa do impacto das medidas necessárias que instrumentalizaram o processo de transição para a televisão digital, bem como planear adequadamente o acompanhamento da aplicação da política adotada e da evolução do mercado.

As intervenções neste processo, como nos demais, foram presididas e materializadas por medidas transparentes, justificadas, proporcionais e oportunas por forma a minimizar os riscos de distorção do mercado. As intervenções regulamentares foram igualmente não-discriminatórias e tecnologicamente neutras. A mudança para a TV digital, porque assim o deveria ser, foi um processo inclusivo que englobou as várias redes, modelos comerciais e serviços, incluindo a televisão gratuita. O fim da radiodifusão analógica apenas ocorreu quando a radiodifusão digital conseguiu uma

penetração quase universal, tendo em conta todas as variáveis acima referidas, minimizando, sempre que possível, os previsíveis custos sociais.

A substituição da radiodifusão analógica por um sistema baseado em técnicas digitais apresentou grandes vantagens em termos de eficiência de utilização do espectro e de capacidade de transmissão, o que pode permitir a oferta de novos serviços, uma maior escolha para o consumidor e uma maior concorrência. O objetivo deste processo foi proporcionar um ambiente favorável ao investimento privado e à criação de emprego, reforçar a produtividade, modernizar os serviços públicos e dar a todos a oportunidade de participar na sociedade mundial da informação. Deste modo, pretendeu-se estimular a criação de serviços, aplicações e conteúdos seguros com base numa infraestrutura amplamente disponível.

Todos os benefícios decorrem da possibilidade de processar e comprimir dados digitais, utilizando a capacidade da rede de um modo muito mais eficiente do que no caso dos sinais analógicos. Essa possibilidade pode ser explorada em várias vertentes.

Em primeiro lugar, pode permitir a oferta de novos ou melhores serviços de radiodifusão: mais programas, melhorias relacionadas com os programas, melhor qualidade de imagem e som, serviços de dados e interativos, incluindo serviços da "Sociedade da Informação" e do tipo Internet.

Em segundo lugar, o fim da televisão analógica terrestre permitiu libertar várias centenas de megahertz (MHz) nas bandas de frequências VHF e UHF, que podem ser reutilizados para outros fins, como, por exemplo, serviços convergentes que combinem as características da telefonia móvel e da radiodifusão terrestre. Paralelamente, a TV digital, dependendo dos parâmetros escolhidos, é 8 a 12 vezes mais eficiente do que a TV analógica. Por outras palavras, mantendo-se a qualidade inalterada, há lugar para 8 a 12 canais digitais (dependendo entre outros, da norma de compressão utilizada) no mesmo espaço ocupado por um só canal analógico.

Em terceiro lugar, pode potenciar a concorrência no mercado e a inovação, graças à eventual entrada de novos intervenientes em diferentes níveis da cadeia de valor, como novas empresas de radiodifusão ou de desenvolvimento de aplicações

interativas. Além disso, a transição potencia benefícios específicos para algumas categorias de intervenientes no mercado: redução dos custos, oportunidade para o aumento de vendas de recetores digitais, maior facilidade de armazenamento e processamento dos conteúdos. De facto, os potenciais benefícios e dificuldades variam em função das partes interessadas, bem como do contexto e das redes consideradas.

A migração para a radiodifusão digital sofreu inevitavelmente as consequências das condicionantes atuais do sector da informação e das comunicações, que se caracteriza pela reduzida disponibilidade de capital. Esse fator retira, como se verificou, parte da pressão para acelerar a transição com vista à libertação de parte do espectro. Além disso, o potencial de mercado para a TV interativa e os serviços convergentes só muito lentamente se tem vindo a materializar, verificando-se alguma hesitação e mesmo retração na disposição dos consumidores para pagarem esses serviços. Em suma, os progressos podem ser mais lentos do que o previsto, mas as emissões de TV são incontornavelmente totalmente digitais.

Numa estratégia de transição para o digital conduzida pelo mercado, a informação do consumidor foi fundamental para dotar os consumidores de meios e opções no processo de transição, bem como para promover a venda de equipamentos digitais. Os consumidores tiveram a possibilidade de planear, com antecedência e de forma avisada, a sua própria migração. Para o efeito, foram informados do calendário e das consequências da transição, por forma a poderem tomar as suas próprias decisões quanto aos serviços e equipamentos com base, numa ampla possibilidade de escolha – informando-se sobre o que os vários aparelhos oferecem, quais as perspetivas para os equipamentos analógicos obsoletos e quais as possibilidades de adaptação.

Contudo, é sabido que são os serviços que orientam a procura no que respeita à radiodifusão digital e não a tecnologia - a proposta de serviços atraentes é da responsabilidade do mercado, mesmo que, quando necessário, se criem condições que permitam potenciar o seu desenvolvimento e oferta.

A radiodifusão digital pode atrair diferentes segmentos de consumidores se for associada a uma variedade de serviços não disponíveis, ou apenas parcialmente disponíveis, na radiodifusão analógica. A maximização da diversidade de serviços

digitais garantiria a diferença em relação ao analógico e poderia dar resposta às necessidades dos segmentos da população e dos mercados, que estão interessados noutros tipos de serviços de televisão digital. Por isso se lançaram os procedimentos necessários ao licenciamento de um 5º canal de serviços de programas em aberto.

Finalmente, é igualmente importante sublinhar a natureza diferente dos regimes jurídicos que presidem à prestação de serviços de redes e de conteúdos, cada uma das quais com objetivos distintos - enquanto as considerações em matéria de eficiência devem estar relacionadas com os direitos de utilização de capacidade espectral, os objetivos em matéria de conteúdos estarão associados às autorizações para a oferta de serviços de radiodifusão. No que respeita à capacidade de rede, o primeiro objetivo é encorajar a utilização eficiente do espectro, introduzindo transparência quanto ao custo de oportunidade das utilizações alternativas do espectro. No que respeita a conteúdos, a diversidade e pluralismo da informação veiculada é a matriz que tem presidido a estes serviços.

Foi este equilíbrio ponderado que presidiu às opções tomadas e às ações empreendidas. Primou pela defesa dos interesses dos consumidores, sem negligenciar nem a evolução tecnológica, nem a missão de uma boa gestão de um bem publico, que é o espectro.

O balanço é, pois, globalmente positivo.

ACRÓNIMOS – SIGLAS

ADSL- ADSL2+ - Linha de subscrição digital assimétrica

Call center / *Contact center* - Centro de atendimento

Call to action - Apelo à ação ou à adoção de um determinado comportamento

Cobertura ponderada - Planeamento para 70 por cento dos locais em zonas rurais e 95 por cento dos locais em zonas urbanas

CONS – Conselho Europeu

Dolby Digital 5.1 - Formato de compressão de áudio

DTH *(Direct-To-Home)* - Serviço de televisão por satélite

DUF - Direito de utilização de frequências

DVB-T - Sistema de radiodifusão televisiva digital terrestre

Emissor - Equipamento que emite o sinal de TDT, tendo o sinal emitido sido rececionado por outra forma que não por radiodifusão

Equipamentos de recepção - Aparelhos adequados para aceder a um determinado serviço, no caso da TDT, o descodificador ou o televisor integrado

FTA *(Free to Air)* - Serviços de televisão não condicionados livres

FTTH/B *(Fiber to the building)* - Utilização de fibra ótica para transporte de telecomunicações desde o operador até à casa do cliente final. O equipamento terminal do cliente converte o sinal ótico em elétrico

FWA (Acesso fixo via rádio) - Tecnologia de acesso fixo via rádio que permite aos operadores fornecerem aos clientes ligação direta à sua rede de telecomunicações através de uma ligação rádio fixa, das instalações deste à central local do operador, em vez de uma ligação com cabos de cobre ou fibra ótica, por exemplo

GAM-TD - Grupo de acompanhamento da migração para a televisão digital terrestre

Gap-fillers - Retransmissores de pequena potência que recebem e emitem no mesmo canal radioelétrico

GRP *(Gross Rating Point)* - Somatório das audiências de uma campanha publicitária, medindo o peso dessa campanha. Os GRP são medidos tendo em conta o número absoluto de pessoas impactadas por uma mensagem, ou seja, no caso da televisão ocorre com a soma das audiências (para um determinado público-alvo) dos horários em que foram transmitidos os filmes publicitários da campanha

HDTV *(High Definition Television)* - Serviço de programas televisivo em alta definição

IPTV *(Internet Protocol Television)* - Televisão sobre o protocolo Internet

IVR *(Interactive Voice Response)* - Sistema de áudio de resposta para apoio telefónico com menu eletrónico automático disponibilizado no início da chamada, contendo várias opções que o chamador escolhe de acordo com as suas necessidades

Kit DTH - Conjunto que inclui um equipamento descodificador DTH, um telecomando, cabos de ligação e um *smartcard*

MACBETH *(Measuring Attractiveness by a Category Based Evaluation Technique)* - Metodologia multicritério de apoio à decisão

MFN *(rede multifrequência)* - Rede cujas estações de difusão em*item* em canais radioelétricos distintos

MPEG-2 - MPEG-4 / MPEG-4 Parte 10 - AVC/H.264 - Sistemas de compressão do sinal

Multiplexer (MUX A, B, C, D, E, F) - Equipamento que agrupa sequencialmente os elementos referentes a diversas fontes de informação, sobre um mesmo canal físico

NIB - Número de identificação bancária

OFDM *(Orthogonal frequency division multiplex)* - Intervalo de guarda

OTS *(Opportunity To See)* - Taxa de repetição de uma comunicação que, dependendo dos canais escolhidos, permitem levar a mensagem publicitária às pessoas visadas com uma frequência suficiente para as fazer agir. Equivale ao número total de impactos

(audiência) conseguidos com a campanha. É igual ao número médio de ocasiões que um dado individuo teve de ver uma campanha publicitária

Pay TV - Serviços de televisão condicionados e cuja receção depende de assinatura

PE – Parlamento Europeu

PLC *(Power Line Comunications)* - Comunicações através de rede de transmissão elétrica

PSO – plano do switch off, ou plano de desligamento

QNAF - Quadro nacional de atribuição de frequências

Retransmissor - Equipamento que emite o sinal de TDT, tendo o sinal emitido sido rececionado por radiodifusão

SDC - Serviço de distribuição por cabo

SDTV - Televisão em definição *standard*

SFN *(rede de frequência única)* - Rede cujas estações de difusão emitem no mesmo canal radioelétrico

Simulcast - Período de tempo em que as emissões em formato analógico e formato digital co-existiram

Sinal analógico - Sinal eletromagnético contínuo no tempo

Solução de *overlay* - Sobreposição de parte da cobertura radioelétrica de uma rede por outra rede para o mesmo fim

STB *(Set Top Boxes)* - Equipamento descodificador que transforma o sinal digital em analógico por forma a que o mesmo seja recebido por um qualquer televisor

Switch off - Desligamento de um sistema

TDT (televisão digital terrestre) - Sistema de televisão digital difundida por via hertziana ou terrestre, baseado na norma DVB-T

UHF *(Ultra High Frequency)* - Frequências ultra altas (300 MHz-3 GHz)

Upload - Carregar e enviar dados (por exemplo, um ficheiro de texto ou um programa) do próprio computador para outro computador, geralmente da estação cliente para o servidor. O oposto é descarregar (*download*)

VHF *(Very High Frequency)* - Frequências muito altas (30-300 MHz)

ANEXO

Contributos dos membros do GAM-TD

O presente relatório foi apreciado pelos membros do GAM-TD individualmente e em reunião geral (final) do GAM-TD. Aos membros foram pedidos, além dos contributos tidos por relevantes, a avaliação sobre a sua participação nos trabalhos deste grupo, bem como a sua visão sobre os futuros desenvolvimentos a serem considerados. Acomodaram-se no relatório as sugestões entendidas como pertinentes, juntando-se no presente anexo os contributos integrais recebidos.

Não se pode deixar de sublinhar que, no decurso do processo de migração, se ponderaram todas as questões suscitadas pelos vários intervenientes neste processo e se adotaram todas as sugestões de melhoria apresentadas, balanceando o interesse dos consumidores e as legitimas expectativas dos agentes envolvidos, todos eles devidamente enquadrados pelo quadro legal que enforma a atividade. Paralelamente, respondendo ao apelo do ICP-ANACOM, é também de realçar o empenhamento pró-ativo dos vários membros do GAM-TD na prossecução do objetivo último que presidiu à constituição deste grupo, ou seja, maximizar o esforço colaborativo com vista ao sucesso do processo de transição do sistema analógico para o digital, com o menor impacte possível nos consumidores, alcançando-se plenamente o preconizado na Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009, publicada a 17 de março, cujo n.º 5 determinou a criação deste grupo de acompanhamento para "coadjuvar o ICP-ANACOM" na missão que lhe foi cometida neste domínio.

PTC – Portugal Telecom

Conforme combinado no seio do GAM-TD, vimos, pelo presente, enviar os comentários da PT Comunicações à proposta de relatório final.

Avaliação global:

Em termos gerais, a avaliação do processo de migração terá sempre de ser colocada como extremamente positiva.

De facto, não obstante o desagrado naturalmente amplificado de todas as pessoas que num momento ou noutro se vêm privadas de um serviço tão essencial como o serviço de televisão, não se pode olvidar que este é um processo complexo que abrangeu milhões de espectadores dos serviços de televisão gratuita, pelo que o nível global de queixas e reclamações específicas sobre a migração, que naturalmente mereceram e continuam a merecer a melhor atenção, é contudo extremamente reduzido à escala do processo como um todo.

Importa ainda referir que a grande maioria dos problemas verificados na migração para a TDT se colocam ao nível das instalações individuais dos respetivos utilizadores e/ou da desadequação dos equipamentos adquiridos pelos mesmos, problemas esses que importa a todos as entidades representadas no GAM-TD tentar minimizar, nomeadamente através da informação disponibilizada aos utilizadores no contacto com os mesmos, esforço em que a Portugal Telecom se mantém focada.

Em termos concretos, e no que respeita ao papel da Portugal Telecom no processo de migração, considerando como fio orientador as regras e obrigações definidas em cadernos de encargos, direitos de utilização de frequências e deliberações emanadas dos órgãos competentes, compete-nos sublinhar que a Portugal Telecom, mesmo num contexto em que não se concretizou nenhum dos fatores críticos de sucesso enunciados na Proposta apresentada a concurso e em que a empresa havia sustentado a sua atuação neste âmbito, não só cumpriu todos os compromissos assumidos e obrigações existentes, como foi além desses mesmos compromissos e obrigações nas mais diversas áreas:

Desde logo, a PT apresentou uma candidatura ganhadora ao concurso público, tendo-se comprometido desde o primeiro momento com este desígnio de migração de uma parte tão importante da vida de todos os Portugueses;

A PT garantiu o cumprimento das obrigações de cobertura de rede de teledifusão digital, com uma antecedência de 24 meses face ao prazo limite para o desligamento recomendado pela CE, permitindo a antecipação do mesmo desligamento do sinal analógico para Abril de 2012, antecipando em 1 ano o início do Dividendo Digital, transformando assim Portugal no país com tempo de implementação mais rápido da rede TDT na Europa;

A PT ultrapassou largamente as obrigações de cobertura com que se comprometeu, e que já eram mais agressivas que o caderno de encargos do concurso, chegando hoje a cerca de 95% da população portuguesa com TDT e assegurando a cobertura da restante população com tecnologia complementar (DTH), em condições de equidade no acesso;

A PT implementou um Programa de Comparticipação na compra de equipamento a populações com necessidades especiais, nomeadamente Reformados e pensionistas com pensões inferiores a 500€/mês, Beneficiários de RSI, Deficientes com grau de deficiência superior a 60%, Instituições de comprovada mais valia social, e foi além das suas obrigações, implementando em articulação com o ICP-ANACOM programas de subsidiação de instalações a idosos em situação de isolamento social e prolongando o programa de comparticipação a utilizadores

com necessidades especiais, para além da data do desligamento do sinal analógico de televisão;

A PT implementou um Programa de Comparticipação na compra de equipamento TDT Complementar (satélite) para garantir igualdade de acesso face a utilizadores em locais cobertos com TDT, e fomos além das nossas obrigações estendendo, em articulação com o ICP-ANACOM, as comparticipações a 2ºs equipamentos, e alargando as comparticipações de instalação para além da data do desligamento do sinal analógico de televisão;

A PT colocou em funcionamento um centro de atendimento gratuito e disponível 24 horas por dia, com mais de 300 mil chamadas atendidas e mais de 20 mil mails respondidos e um site internet com informações detalhadas para a população em geral e para empresas com explicação detalhada sobre o que é a TDT: porque temos que migrar; quando terá lugar a mudança para o digital; como proceder para mudar para a TV Digital; quanto custa; Guia prático, passo a passo, para a migração para a TDT; Verificação das condições de cobertura; Sugestões de instaladores habilitados; Respostas às perguntas mais frequentes, com mais de 2,5 milhões de visitas e também aqui disponibilizado muito para além da data do switch-off;

A PT implementou pilotos de desligamento não programados no concurso, implementou uma rede sobreposta para garantir a minimização dos efeitos nefastos provocados por alterações agressivas e não controláveis de condições de propagação por motivos meteorológicos;

A PT promoveu a alteração de canais do MUX A, em 2011 (ação não programada em sede do concurso para ocorrer durante o processo de migração), o que permitiu a libertação da faixa dos 800 MHz e a realização do leilão de espetro para desenvolvimento das novas soluções móveis (LTE).

A PT lançou campanhas de comunicação globais e regionais para promover a divulgação da Televisão Digital Terrestre em meios abrangentes como TV, Rádio, Imprensa, Exterior (outdoor e mupi), acompanhadas de ações below the line (folhetos; monofolhas), adequando as campanhas aos pilotos não programados,

tendo realizado Roadshows nas zonas piloto e em todos os distritos, em Portugal Continental e nas Regiões Autónomas;

A PT interagiu, frequente e regularmente, com as mais diversas instituições Públicas e Privadas, com dezenas de Municípios, Comunidades Intermunicipais, Associações de classes, Organismos de defesa do consumidor, quer no âmbito do Grupo de Acompanhamento do Processo para a Televisão Digital, quer no âmbito específico de atuação no terreno, com à implementação dos procedimentos mais eficazes para o sucesso do programa de migração.

Não obstante todo o esforço e empenhamento já realizados que permitiram ir mais além no cumprimento das obrigações que nos estavam destinadas, a PT ainda não deu por terminado o processo de migração. Mantém todos os esforços de otimização da rede, de atendimento aos utilizadores, de subsidiação de necessidades especiais e comparticipação de equipamentos e instalações TDT Complementar, tentando, em conjunto com os vários intervenientes no Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital, procurar as melhores metodologias e caminhos para completar com sucesso para as populações, o processo de migração para a TDT.

Avaliação Específica:

Feita esta avaliação, cumpre referir, especificamente a propósito do Relatório, que este documento menciona alguns pontos de incumprimento da PT Comunicações que esta não pode, naturalmente, aceitar, nem mesmo como pretendendo ser constatações de factos alegadamente verificados pelo ICP-ANACOM.

Com efeito, a propósito dos indicadores de atendimento no call centre, a constatação realizada no Relatório de não cumprimento dos parâmetros de qualidade de serviço não pode ser realizada nos moldes em que consta do mesmo documento, uma vez que as situações ali referenciadas ocorreram após datas de switch-off, em que a PTC tinha disponíveis mais do que as 40 posições de atendimento propostas, indo por isso mais além do que estava obrigada. O número de chamadas realizadas foi, no entanto, muito superior ao expetável, tendo no entanto a PTC atendido todas elas num curto espaço de tempo.

Por outro lado, no que respeita à disponibilização de uma funcionalidade audio no site TDT para tornar acessíveis os conteúdos do mesmo site a invisuais, não podemos deixar de referir que fomos contactados pela ACAPO - Associação dos Cegos e Amblíopes de Portugal, em Outubro de 2011, quer através do call centre TDT, quer através da Fundação Portugal Telecom, e a sugestão de melhoria que fizeram em relação ao site foi a alteração ao “captcha” existente no preenchimento e impressão dos formulários de comparticipação para validar essa impressão, que tratando-se de uma imagem não era passível, a uma pessoa cega ou amblíope, o acesso à referida informação, com recurso a um leitor de ecrã.

Tendo em conta que o objetivo da PT Comunicações sempre foi o de que o site da TDT estivesse acessível a todos os utilizadores, esta sugestão de melhoria foi de imediato acolhida pela PT Comunicações, tendo, em apenas duas semanas após a apresentação desta questão pela ACAPO, disponibilizado a opção da transcrição em áudio da imagem “captcha” (novembro de 2011).

Ora, neste sentido, não pode ser entendido pelo ICP-ANACOM num Relatório final do processo de migração existir “fortes indícios de incumprimento” de uma matéria que foi endereçada pela PTC, em tempo, em conformidade com as necessidades apontadas pelos próprios destinatários da informação.

DIREÇÃO GERAL DO CONSUMIDOR

Envio um resumo do trabalho que a DGC realizou tendo em vista a divulgação das questões relacionadas coma TDT no âmbito do Grupo de Trabalho GAM-TD.

A DGC preocupou-se com os problemas relacionados com a TDT desde o início do ano de 2010 e acompanhou o "apagão" das zonas-piloto: Alenquer, Cacém e Nazaré. Nestas zonas foi feita formação, com apoio técnico da ANACOM, para os Centros Autárquicos de Informação ao Consumidor. No caso da Nazaré não existindo CIAC esteve presente um vereador da Câmara.

A formação foi feita com a antecedência necessária para os CIAC terem a capacidade de organizar outras sessões nas suas zonas com os parceiros que considerassem adequados, tendo especial atenção nas populações idosas. Na sequência de recolha de informação junto dos CIAC tivemos conhecimento de várias acções em Sintra e Viana do Castelo, para além do esclarecimento realizado no serviço de atendimento.

No início de 2011 realizaram-se mais duas acções de formação – uma em Lisboa e outra no Porto – dirigida aos CIAC de todo o país, novamente em parceria com a ANACOM onde foi exaustivamente tratado este tema. Organizaram-se posteriormente sessões de esclarecimento para as populações de Braga, Santarém e Póvoa do Varzim.

Produzimos uma folha de informação que enviámos a todas as câmaras para apoiar eventuais necessidades de comunicação às populações ou à comunicação social local. Esta folha foi enviada a todos os CIAC.

Sempre em colaboração e com o apoio da ANACOM foi distribuído material informativo por altura dos vários momentos decisivos no "apagão" do sinal analógico.

AGEFE Associação Empresarial dos Sectores Eléctrico, Electrodoméstico, Fotográfico e Electrónico

Balanço da participação da AGEFE no GAM-TD

A AGEFE, que representou neste Grupo as empresas que colocam no mercado nacional equipamentos de receção de TV, antenas e, em certa medida, descodificadores, faz um balanço bastante positivo da sua participação no GAM-TD.

Para além do reforço dos laços institucionais para com os demais membros do Grupo e para com a própria ANACOM, fator não despiciendo, a AGEFE considera que o GAM-TD, cujo desempenho é indissociável da sua coordenação eficaz, trouxe uma evidente mais-valia ao processo de migração para a televisão digital terrestre em Portugal.

Para a AGEFE o GAM-TD foi uma plataforma que:

- Permitiu a clarificação do papel e da ação de cada interveniente naquele processo. Evitaram-se várias sobreposições inúteis e tornou-se possível um canal de comunicação eficaz com a indústria e da indústria com os seus parceiros.

- Deu oportunidade para veicular informação e discutir temáticas que doutro modo seriam de difícil apreciação por parte de todos.

- Tornou possível evidenciar a capacidade das empresas para garantirem o normal funcionamento do mercado na fase de transição, sem ruturas de *stock* e em cumprimento das exigências técnicas pré-definidas. Evitou-se deste modo, e bem, a adoção de medidas administrativas que além de onerosas teriam sido desnecessárias.

A missão deste GAM-TD, tal como definida na RCM nº 26/2009, está terminada. Não obstante, a AGEFE daria como bem-vinda a aplicação deste conceito quer ao acompanhamento futuro desta questão quer a outras problemáticas, de que podem ser exemplo o “Dividendo Digital”, o “Regime R&TTE”, etc.

A ideia de “fórum consultivo” que congregue os representantes das diversas partes interessadas em determinado assunto concreto, está instituída a nível Comunitário. A aplicação criteriosa desta ideia por parte da ANACOM será com certeza uma mais-valia para todos e para o País.

Agefe, 16 de Outubro de 2012

Gabinete para os Meios de Comunicação Social

O Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS) esteve, desde a primeira hora, envolvido nos trabalhos do GAM-TD, tendo participado em todas as reuniões.

De entre os aspetos relacionados com o processo de migração para a TDT, o GMCS esteve particularmente empenhado na concretização dos seguintes: (i) acesso universal de todos os cidadãos às emissões da TDT, em perfeitas condições técnicas e de qualidade; (ii) criação de condições de acessibilidade à TDT pelos cidadãos com necessidades especiais; (iii) eficácia das mensagens e campanhas de informação e sensibilização; e, (iv) garantia de que ninguém deixaria de aceder à TDT por insuficiência de recursos económicos.

Paralelamente, o GMCS foi divulgando, no seu sítio[1], redes sociais[2] e newsletters[3], as informações e os aspetos mais relevantes de todo o processo.

[1] http://www.gmcs.pt/index.php?op=cont&cid=78&sid=1164.

[2] https://www.facebook.com/gmcspt / https://twitter.com/gmcspt.

[3] http://www.gmcs.pt/index.php?op=cont&cid=1244&sid=1246

[1] http://www.gmcs.pt/index.php?op=cont&cid=78&sid=1164.

[2] https://www.facebook.com/gmcspt / https://twitter.com/gmcspt.

[3] http://www.gmcs.pt/index.php?op=cont&cid=1244&sid=1246.

Confederação para os Meios de Comunicação Social

Notas e Comentários ao RELATÓRIO DO GRUPO DE ACOMPANHAMENTO PARA MIGRAÇÃO PARA TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (GAM – TD)

A conclusão deverá incluir um conjunto de iniciativas a desenvolver e de necessidades futuras e/ou recomendações:

- Desenvolvimento de um estudo/inquérito junto dos telespectadores da TDT sobre o grau de satisfação (grau de satisfação, problemas de receção dos serviços de programas, lares e população servidos, utilização da TDT ou em alternativa do satélite, passagem da televisão analógica terrestre para as plataformas de televisão por subscrição, etc.), que permita proceda a uma avaliação mais criteriosa do processo de implementação da TDT;

- Apesar do switch off da rede analógica ter ocorrido em 26 de Abril de 2012, continuaram a registar-se dificuldades pontuais na receção dos programas de televisão não condicionados livres, através da plataforma TDT, próprias da fase de estabilização da rede, pelo que se considera fundamental desenvolver as medidas adequadas para concluir definitivamente o seu processo de implementação;

- Considera-se desejável proceder a Identificação pública do espectro radioelétrico hertziano disponível após o switch-off, assim como fazer uma consulta pública sobre a sua futura utilização;

- O quadro de desenvolvimento futuro da TDT e a defesa do interesse público recomenda ainda um conjunto de preocupações complementares que permitam desenvolver as análises indispensáveis para se definir as necessidades atuais e futuras do setor audiovisual para a utilização dos multiplexers disponíveis, atendendo a evolução tecnológica da oferta de serviços de programas (HD, UltraHD, HbbTV, etc.) e à TDT-2, bem como definir o plano de disponibilização do Dividendo Digital II.

DECO – Associação para a Defesa do Consumidor

Grupo de Acompanhamento da Migração para a Televisão Digital (GAM -TD)

Balanço final da DECO

A DECO congratula-se com a criação deste Grupo, na medida em que permitiu aos diversos agentes envolvidos neste processo de migração a troca de ideias, a apresentação de sugestões e partilha de informação, em relação a vários dos desenvolvimentos que o processo ia conhecendo, não podendo, contudo, deixar de lamentar que muitas dos pedidos e sugestões que a DECO apresentou nesse fórum [sempre que possível, sustentadas com dados e indicadores plausíveis], não fossem, em muitos casos, devidamente considerados.

No que respeita ao processo de migração, não pode a DECO aceitar que, tal como referido nas conclusões do relatório que, este tenha sido e sic" inegavelmente positivo". Com efeito, a DECO considera que se tratou de um processo imperfeito, com responsabilidades tripartidas(Governo, ANACOM e PT), reiterando tudo quanto afirmou ao longo deste processo. Nessa conformidade, entende a DECO que o processo implementado foi imperfeito, contribuindo decisivamente para as resistências com que as populações o acolheram.

Como principais elementos desta imperfeição destacam-se:

1) **Os custos associados ao processo de migração;**

2) **A falta de equidade entre as zonas com cobertura terrestre (TDT) e as zonas com cobertura apenas via satélite (DTH),**

3) **A falta de informação e a inexistência de uma maior (e melhor) oferta de canais gratuitos (ao contrário do que aconteceu, de resto, na larga maioria dos países europeus que já concluíram a migração para a TDT),**

4) **As decisões tardias da ANACOM no que respeita às comparticipações, sem aplicação do princípio da retroactividade, prejudicando, com isso, os consumidores que anteriormente à data das deliberações, incorreram em custos.**

Por outro lado, os problemas técnicos na implementação da rede de frequência única (SFN contribuíram também para a referida imperfeição – Constata a DECO que continuam a existir zonas com dificuldades de recepção do sinal TDT devido ao deficiente planeamento da rede e/ou à deficiente instalação dos equipamentos emissores. Tal justificou aliás a atribuição de uma licença temporária de 6 meses à PT para "otimização" da rede SFN, durante a altura do ano mais afetada por fenómenos de propagação. Questiona, por isso, a DECO quem irá pagar uma possível (e previsível) dupla reorientação das antenas (nesta fase temporária de 6 meses e depois)?

No que respeita e mais uma vez como premissa da nossa apreciação, considera ainda a DECO que a meta de cobertura terrestre (na casa dos 85%) foi pouco ambiciosa aquando do lançamento do concurso público, tendo sido definida com base (apenas) em critérios economicistas que deixaram perceber pouca sensibilidade para o aspeto sociológico da televisão no dia-a-dia de milhões de portugueses.

De facto, e aceitando-se que cobertura terrestre acaba por ser superior ao definido no título de atribuição de frequências, e não obstante a contínua instalação de novos retransmissores, as queixas relativas a quebras de sinal continuam a suceder um pouco por todo o país. Mais uma vez questiona a DECO a justificação de valores tão elevados tal como os apresentados, e de que forma se coadunam estes com as queixas generalizadas sobre quebras de sinal continuadas em todo o território Continental (a maioria das vezes assinalando-se o período do final de tarde e noite como o mais afetado)?

No que respeita ao desenvolvimento futuro, após switch-off, e aliás como sugerido ao longo de todo este processo, a DECO considera que devem ser adotadas as seguintes iniciativas:

(i) A realização de um estudo independente à cobertura e à qualidade do sinal TDT em todo o país;

(ii) A divulgação dos procedimentos levados a cabo pela PT e pelo ICP-ANACOM para melhorar a rede de emissores TDT que foi implementada, bem como saber se a mesma se vai manter como uma rede

de frequência única (SFN) ou se vai passar (como nesta fase temporária de 6 meses) a ser definitivamente uma rede múltipla (MFN) ou mista;

(iii) A divulgação dos números dos pedidos relativos aos kits DTH vendidos e das comparticipações destinadas a grupos carenciados requeridos (e efetivamente concedidos), até porque só desta forma se poderá aferir da adequação do processo adotado para efeitos de equidade (e eventual violação do princípio da equivalência) entre todos os cidadãos;

(iv) A divulgação do valor que foi afeto por parte da PT à comparticipação e apoio na migração e que acreditamos tenha sido comunicado ao ICP-ANACOM,

(v) O aumento da oferta de canais disponibilizados de forma gratuita na plataforma da TDT (passando a contar, ao menos, com os canais da RTP Informação, RTP Memória e RTP Internacional, a acrescer ao já prometido ARTV) e

(vi) E, por último, a realização de um inquérito de satisfação após terminus do processo.

Por tudo isto, a DECO - Associação para a Defesa do Consumidor não pode aceitar a conclusão do relatório e, pela sua natureza e pela defesa dos interesses dos consumidores, reserva-se o direito de outras ações para garantir a aplicação das iniciativas propostas bem como a erradicação dos problemas enunciados ao longo do processo e resumidos nesta comunicação.

A Direção