

.....  
RELATÓRIO DA CONSULTA PÚBLICA  
RELATIVA ÀS ORIENTAÇÕES  
ESTRATÉGICAS PARA O PLANO  
PLURIANUAL DE ATIVIDADES  
2015-2017  
.....

## Índice

<b>1. Enquadramento.....</b>	<b>2</b>
<b>2. Apreciação na generalidade .....</b>	<b>3</b>
<b>3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas .....</b>	<b>10</b>
3.1. Questão 1	10
3.1.1. Respostas recebidas	10
3.2. Questão 2	13
3.2.1. Respostas recebidas	13
3.3. Questão 3	17
3.3.1. Respostas recebidas	17
<b>4. Consideração dos contributos .....</b>	<b>23</b>
<b>5. Conclusões.....</b>	<b>28</b>

## 1. Enquadramento

Por deliberação de 8 de maio de 2014, o ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) decidiu submeter a consulta pública o documento sobre as «Orientações Estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2015-2017». O reforço da transparência no mercado, o aumento da previsibilidade regulatória e a promoção de um maior envolvimento de todos os interessados na definição dessas orientações, para estar o mais próximo possível das necessidades do mercado, foram as motivações subjacentes a essa decisão.

Nesta consulta, o ICP-ANACOM pretendeu apurar em que medida as entidades interessadas identificam:

- a) Sugestões alternativas às prioridades estratégicas definidas por esta Autoridade para o triénio 2015-2017;
- b) Outros eixos de atuação para o ICP-ANACOM em 2015 e anos seguintes (2016-2017) para além dos identificados;
- c) Ações concretas a desenvolver pelo ICP-ANACOM em 2015 e anos seguintes (2016-2017) em concretização dos eixos de atuação previstos.

No âmbito desta consulta pública – lançada a 13 de maio com termo a 11 de junho de 2014 - foram recebidos comentários das seguintes entidades:

- Cabovisão Televisão por Cabo, S.A. e ONI – Infocomunicações, S.A., doravante Cabovisão e Onitelecom
- Célio Oliveira
- Federal Trade Commission (*staff* do Office of International Affairs)
- G9SA – Telecomunicações, S.A., doravante G9SA
- ZON Optimus SGPS<sup>1</sup>, S.A., doravante designada NOS

---

<sup>1</sup> Em nome das participadas NOS Comunicações, SGPS, S.A., ZON TV Cabo Açoreana, S.A. e ZON TV Cabo Madeirense, S.A.

- PT Portugal SGPS, S.A.<sup>2</sup>, doravante PT
- Raquel Vidigal
- RTP – Rádio e televisão de Portugal, S.A., doravante RTP
- SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A., doravante SIC
- TVI – Televisão Independente, S.A., doravante TVI
- Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A., doravante Vodafone

Foi igualmente recebido o contributo do presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, na sequência de solicitação que lhe foi diretamente endereçada por esta Autoridade.

De referir a ausência de participação das organizações representativas dos interesses dos consumidores e de entidades com atividade no sector postal.

Esta consulta foi lançada ao abrigo do artigo 6º, n.º 1, alínea m), dos estatutos do ICP-ANACOM, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de dezembro, tendo desde logo sido comunicado que, após o seu termo, os contributos recebidos seriam divulgados publicamente em conjunto com o relatório correspondente, sendo de salientar que não foram identificados, por qualquer das entidades que se pronunciaram, elementos confidenciais.

A estrutura do presente relatório reflete as questões colocadas em consulta pública, procedendo-se em cada capítulo a um resumo das respostas recebidas.

## **2. Apreciação na generalidade**

### Cabovisão e Onitelecom

A Cabovisão e a Onitelecom concordam na generalidade com os objetivos estratégicos e com as atividades estratégicas previstas, incorporando mesmo sugestões anteriormente apresentadas por estas empresas. Estranham porém que não esteja incluído o tema da

---

<sup>2</sup> Trata-se de uma resposta conjunta da PT Portugal, SGPS, S.A., PT Comunicações, S.A. e MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

regulação dos serviços convergentes, no qual se inclui a regulação de operadores móveis virtuais (MVNO) e eventual necessidade de análise do mercado 15 (acesso e originação de chamadas na rede móvel), defendendo a necessidade de imposição de ofertas reguladas de MVNO aos operadores móveis.

Alertam para a necessidade de o ICP-ANACOM fazer cumprir a sua deliberação de 12 de junho de 2012, no que respeita ao acesso a estações de cabos submarinos da PT Comunicações (PTC).

Defendem ainda uma melhoria das ofertas reguladas, designadamente no tocante aos prazos de instalação de circuitos, ao processo de reparação de acessos e circuitos e a aspetos processuais no âmbito da ORAC (oferta de referência de acesso às condutas), sugerindo o desenvolvimento de uma aplicação de suporte à reparação de avarias para todas as ofertas grossistas.

Referem, por outro lado, a necessidade de melhorias na contratação pública de serviços de comunicações eletrónicas, considerando que a supervisão do regulador é importante nesta área, na qual uma melhoria das regras permitiria maior concorrência no sector, com os inerentes benefícios para todos os agentes do mercado e para o próprio Estado. É vista com preocupação neste contexto a consulta pública da Entidade de Serviços Partilhados da Administração Pública (ESPAP) para prestação de serviços de voz e dados em local fixo, defendendo as empresas que o ICP-ANACOM<sup>3</sup> deve emitir parecer público sobre a matéria, recomendando a contratação de serviços de comunicações eletrónicas em lotes separados.

### G9SA

A G9SA sugere que o ICP-ANACOM promova a sua dissolução e delegue na Autoridade da Concorrência as matérias que atualmente regula, face à ineficácia e omissão regulatória demonstradas nos últimos anos. Valoriza neste contexto as boas práticas que têm sido adotadas noutros países europeus, como Espanha, onde o regulador sectorial - a Comissão do Mercado das Telecomunicações (CMT) – foi integrado na Comissão Nacional dos Mercados e da Concorrência (CNMC).

---

<sup>3</sup> O ICP-ANACOM transmitiu o seu parecer genérico sobre o assunto à ESPAP em junho de 2013 e pronunciou-se no âmbito da consulta pública lançada por esta entidade em abril de 2014 sobre o modelo de contratação pública de serviços de comunicações eletrónicas.

### Célio Oliveira

O respondente apresenta diversas sugestões no âmbito da prioridade estratégica relacionada com os direitos dos utilizadores e dos cidadãos, nomeadamente no tocante à avaliação da qualidade dos serviços prestados pelos prestadores do serviço de acesso à Internet (níveis de qualidade, velocidade mínima de acesso) e à transparência das práticas comerciais (ficha de informação normalizada). No tocante ao processo de gestão de reclamações, afirma que os prazos de resposta do ICP-ANACOM são muito elevados, o que considera inaceitável.

No contexto dos mercados relevantes de comunicações eletrónicas, realça a importância de uma abordagem séria à neutralidade tecnológica, referindo em particular o caso do acesso ao VoIP em certas ofertas de operadores móveis.

### Federal Trade Commission (*staff* do Office of International Affairs)

A Federal Trade Commission (*staff* do Office of International Affairs) releva a parceria com o ICP-ANACOM e a sua atitude empenhada, no âmbito do Plano de Ação de Londres (LAP), na proteção dos consumidores a mensagens e correio eletrónico não solicitado (SPAM) e a outras ameaças.

### NOS

A NOS saúda o ICP-ANACOM pela iniciativa de sujeitar a consulta pública as orientações estratégicas para o Plano Plurianual 2015-2017, contribuindo desta forma para aumentar a transparência e a previsibilidade regulatórias. No entanto, dado o carácter genérico da informação prestada no documento da consulta sobre as prioridades estratégicas e os eixos de atuação, será útil que o ICP-ANACOM sujeite ao mesmo procedimento o plano trianual 2015-2017.

A NOS releva ainda a importância da celeridade do processo decisório do ICP-ANACOM, dado que só uma intervenção rápida e atempada poderá salvaguardar a concorrência e o investimento no sector, do mesmo modo que considera fundamental que esta Autoridade garanta a implementação efetiva das suas decisões.

Além de se pronunciar sobre ações concretas que o ICP-ANACOM deverá levar a cabo a partir de 2015, a NOS refere também um conjunto de ações que deverão ser realizadas já

em 2014, em particular a análise e intervenção no mercado grossista de terminação de chamadas de voz e SMS nas redes móveis para que se proceda à definição de novas tarifas, uma vez que o último patamar de controlo de preços entrou em vigor a 31 de dezembro de 2012 e a última análise de mercado data de maio de 2011, devendo ainda avaliar a concorrência no segmento retalhista. A NOS pretende ainda que em 2014 seja concluída a análise dos mercados 4 e 5, revisitando o sentido provável de decisão adotado em 2012, uma vez que o mercado se alterou entretanto na sequência de operações de concentração, de decisões de investimento e de desenvolvimentos tecnológicos ocorridos. Também para 2014 propõe a revisão de todas as ofertas grossistas, em particular a oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE) e a oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) que considera determinantes no contexto das redes de nova geração, corrigindo as limitações operacionais que condicionam a utilização dessas ofertas e promovendo uma maior aproximação dos níveis de serviço das ofertas de circuitos às condições oferecidas pela PT Comunicações (PTC) no retalho.

A revisão do Regulamento da Portabilidade para remover o anúncio da portabilidade, simplificar o processo e alargar as janelas de portabilidade, a flexibilização da utilização de numeração geográfica e o efetivo cumprimento da decisão do ICP-ANACOM no acesso a estações de cabos submarinos são outras ações propostas para concretização em 2014. A estas juntam-se ainda o reforço da representação e envolvimento na discussão sobre o futuro quadro regulamentar comunitário, assegurando nas instâncias internacionais uma posição firme na defesa dos interesses nacionais.

Caberá ainda ao ICP-ANACOM defender a adoção de medidas proporcionais e consistentes ao nível do *roaming* - que permitam aos operadores ressarcirem-se dos custos que suportam com o serviço e definirem condições de oferta deste serviço - e promover junto dos parceiros no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) o levantamento da lista de numeração internacional à qual não se deve aplicar as tarifas reguladas de *roaming*.

## PT

A PT congratula-se com o facto de o ICP-ANACOM ter promovido a presente consulta pública, que considera uma iniciativa consentânea com os princípios da administração aberta e da participação dos particulares, essenciais para um regulador, contribuindo para uma maior transparência e certeza regulatórias. Sustenta, no entanto, que o procedimento

lançado não deverá dispensar o ICP-ANACOM de submeter a consulta a concretização prática e detalhada do seu Plano de Atividades para os próximos três anos.

Sugere ainda a implementação de um processo periódico, que pode ser trimestral, de revisão do seu calendário de atividades, com foco nos quatro trimestres seguintes, refletindo as reordenações de prioridades e/ou atrasos já ocorridos, para que os agentes do sector possam ajustar os seus planeamentos em conformidade.

Concordando em termos gerais com as áreas prioritárias de atuação identificadas, que considera alinhadas com os objetivos de regulação e competências do ICP-ANACOM, refere a importância de as mesmas incluírem o desenvolvimento de um processo estruturado de avaliação de impactos regulatórios, com vista a melhorar a qualidade do processo regulatório. A PT defende a utilização de ferramentas que identifiquem os custos e benefícios das medidas em avaliação para minimizar o impacto do risco regulatório, como seja a análise do impacto regulatório (AIR).

A promoção da qualidade do processo regulatório poderá constituir uma nova prioridade estratégica ou ser incluída na prioridade 5 «Promover a eficácia e a eficiência internas» e dela decorrem novos eixos de atuação e novas ações propostas pela PT, explicadas em detalhe mais adiante.

Relativamente à prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», refere a PT que é importante que o ICP-ANACOM não adote medidas que se revelem desproporcionais em termos de implementação por parte dos operadores. No que respeita à defesa dos direitos dos consumidores de comunicações eletrónicas, e face às iniciativas legislativas de âmbito geral, aconselha que as medidas sejam coordenadas, sob pena de os operadores serem onerados com a obrigatoriedade de implementação de processos duplicados com vista à concretização dos mesmos objetivos.

A empresa considera ainda que, em matéria de defesa do consumidor, o ICP-ANACOM deve encorajar a adoção de medidas que promovam a autorregulação, em vez de privilegiar a imposição de medidas regulamentares. Releva também a importância da colaboração com os operadores e a necessidade de análises custo/benefício quando se adotam determinadas medidas, para evitar a excessiva onerosidade da sua implementação.



## Raquel Vidigal

Concordando com as prioridades estratégicas definidas pelo ICP-ANACOM, esta respondente defende que o ICP-ANACOM crie mais valor operacionalizando mais áreas do sector. Considera importante concretizar mais as ações e mediar o sucesso das mesmas.

## RTP

A RTP considera que seria recomendável a inclusão de um maior detalhe na apresentação dos objetivos preconizados pelo regulador, o que se traduziria numa melhoria no modelo de governação, aprofundando a transparência na relação com as entidades interessadas.

Congratula-se, por outro lado, com o facto de o ICP-ANACOM prever acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT), considerando que aí se incluem todas as ações destinadas a resolver eficazmente os problemas de cobertura e auto interferências na rede, incluindo, se necessário, a implantação imediata da rede MFN (multifrequência) que o ICP-ANACOM prevê para 2017 ou depois.

A RTP sugere ainda que o ICP-ANACOM lance uma nova consulta pública depois de proceder à definição precisa e detalhada dos objetivos que pretende alcançar e de elaborar o calendário de implementação das medidas. Questiona também a forma institucional de consulta dos parceiros que será levada a cabo pelo ICP-ANACOM caso se confirme o desaparecimento do conselho consultivo.

## SIC

A SIC considera necessário e urgente rever em baixa os preços praticados pela PTC no serviço de difusão do sinal de TDT que presta aos operadores de televisão.

Refere ainda, entre outras questões, que a opção mais eficaz para a fixação do preço no contexto de um procedimento para atribuição de direitos de utilização de frequências no mercado de televisão será a definição de um preço base (máximo), que considere *benchmarks* de países da União Europeia (UE) com território e população comparáveis aos de Portugal.

## TVI

A TVI centra o seu contributo na necessidade de o ICP-ANACOM intervir com urgência na redução do preço praticado pela PTC na prestação do serviço de TDT e de proceder à análise do mercado dos serviços de distribuição e difusão televisiva em Portugal.

## Vodafone

A Vodafone considera que, com esta consulta, o ICP-ANACOM dá um contributo relevante para a transparência e a objetividade regulatórias, constituindo ainda uma forma de promover um maior envolvimento e uma participação efetiva dos interessados.

Concorda que as prioridades estratégicas definidas são conformes com os objetivos de regulação e com as atribuições estatutárias do ICP-ANACOM e são adequadas a responder às principais questões que se perspetivam para o sector entre 2015-2017.

Sobre os eixos de atuação identificados, refere que o mais importante são as ações e medidas que os concretizam no triénio 2015-2017, pela que as ações a incluir no plano de atividades devem ter o maior detalhe possível. Defende ainda a Vodafone que o documento final resultante da consulta deverá incluir um calendário específico e vinculativo para a realização das principais ações e procedimentos que o ICP-ANACOM pretende concretizar.

A Vodafone sublinha a urgência da revisão e análise dos mercados 4 e 5, fundamental para promover maior concorrência no mercado, e das ofertas grossistas, que devem ser atualizadas para poderem acompanhar a realidade do mercado e das necessidades dos consumidores.

Enfatiza ainda a necessidade de serem simplificados os contratos de adesão e as obrigações a que os operadores estão sujeitos, e que este objetivo deverá enformar o posicionamento do ICP-ANACOM na prossecução da sua atividade regulatória, de modo a que todas as medidas que venham a ser equacionadas para lhe dar concretização visem a simplificação dos modelos contratuais e da informação a disponibilizar aos utilizadores.

A Vodafone sublinha a importância da promoção de medidas de autorregulação em matérias transversais ao sector.

Chama também a atenção para a importância de tornar mais expedito o processo de resposta a reclamações que chegam aos operadores através do ICP-ANACOM, devendo ser adotados mecanismos que o possibilitem, mas sem que tal represente um custo acrescido para os prestadores.

#### Presidente do Conselho Consultivo

O Presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM regista a ausência de definição ou consideração de método para audição dos consumidores, regulados e peritos, para fixação de metas e aferição de resultados e para avaliação da estratégia. Defende também a redução do tempo de decisão do regulador.

### **3. Apreciação na especialidade - Questões colocadas**

#### **3.1. Questão 1**

***Concorda com as prioridades estratégicas definidas pelo ICP-ANACOM para o triénio 2015-2017? Tem alguma sugestão alternativa?***

##### **3.1.1. Respostas recebidas**

###### Cabovisão e Onitelecom

As duas empresas concordam na generalidade com os objetivos estratégicos e com as atividades estratégicas previstas no documento em consulta. Registam com agrado a manutenção da *prioridade* estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», dentro da qual destacam a necessidade de atualizar as análises de mercados relevantes definidos na recomendação da Comissão Europeia (CE), em particular nos mercados 4 e 5, e contemplar uma análise dirigida ao mercado empresarial que enderece os requisitos decorrentes dos segmentos empresariais naqueles dois mercados.

Manifestam ainda o seu agrado por constatarem que estão incluídas como prioridades estratégicas temas que oportunamente sugeriram, destacando a «Revisão das ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com Poder de Mercado Significativo (PMS) nos diversos mercados relevantes», bem como a inclusão, na mesma *prioridade* estratégica, da «Supervisão e acompanhamento do desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração».

## NOS

A NOS considera que as prioridades estratégicas apresentadas no documento da consulta estão alinhadas com as atribuições do ICP-ANACOM, tal como resultam dos seus estatutos e da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), e concorda com as mesmas.

Nota, no entanto, que no documento colocado em consulta pública não existe conexão entre as prioridades estratégicas «Gestão eficiente dos recursos públicos» e «Promover mercados abertos e concorrenciais». Ora, para a NOS, a prioridade «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos» constitui um instrumento fundamental para «Promover mercados abertos e concorrenciais» e um pilar para «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos.

Esta operadora considera positiva a abertura manifestada pelo regulador nas perguntas que submeteu a consulta pública, sobretudo no que respeita ao teor abrangente da pergunta sobre as ações concretas a desenvolver no período 2015-2017.

Defende que o ICP-ANACOM não se pode escudar no enquadramento comunitário para não intervir ou atrasar a sua intervenção quando as características do mercado nacional o exigirem e que deve mesmo continuar a defender a necessidade de o quadro regulamentar permitir a internalização das especificidades do mercado nacional. Dá mesmo o exemplo do mercado móvel como sendo um dos que apresentam especificidades que justificam a intervenção do ICP-ANACOM, para além do previsto pela recomendação da Comissão Europeia.

Refere igualmente que o ICP-ANACOM deverá analisar e intervir nos mercados relevantes com espírito aberto e recorrer a remédios inovadores.

## PT

Em termos gerais a PT concorda com a identificação das áreas prioritárias de atuação feita pelo ICP-ANACOM, mas admite que poderia fazer sentido incluir uma nova prioridade estratégica no plano 2015-2017, de reconhecida importância para a eficácia e eficiência da regulação, que se prende com a análise de impacto regulatório das medidas adotadas.

Uma das ferramentas que, segundo a empresa, permite analisar, sistematicamente, os impactos das diversas medidas que estejam sob avaliação, informando sobre os custos e

benefícios esperados de cada ação e possibilitando a identificação da opção mais adequada, é a análise de impacto regulatório (AIR). Considera a PT que as prioridades estratégicas do ICP-ANACOM para o próximo triénio devem abranger o desenvolvimento de um processo estruturado de avaliação de impactos regulatórios e a alteração cultural necessária para que esta prática se sistematize no normal exercício de funções do ICP-ANACOM.

Admite porém que, ao invés de ser uma nova *prioridade* estratégica («Promoção de qualidade do processo regulatório»), possa ser enquadrada na prioridade 5 («Promover a eficiência e eficácia internas»), já definida, desde que esta veja o seu âmbito revisto e alargado de modo a abarcar a eficácia e eficiência do processo regulatório em geral.

Uma eventual nova prioridade determinaria novos eixos de atuação e novas atividades a incluir no plano 2015-2017.

#### RTP

A RTP concorda que as prioridades estratégicas do ICP-ANACOM assentem na garantia e na proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos e considera que as mesmas estão bem desenhadas.

#### Vodafone

Considerando o planeamento proposto e a forma como as prioridades estratégicas do ICP-ANACOM foram estruturadas e desagregadas, a Vodafone conclui que aquelas se enquadram nos objetivos de regulação definidos na LCE e nas atribuições estatutariamente conferidas ao regulador e que atendem às principais questões que se perspetivam para o sector no período em causa.

#### Presidente do Conselho Consultivo

O Presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM sustenta que a primeira prioridade estratégica é a proteção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos-consumidores. A concorrência nos mercados, enquanto meio para alcançar a proteção dos interesses dos cidadãos-consumidores, deverá ser a segunda prioridade.

Considera ainda que o ICP-ANACOM deve ter como linha de orientação permanente a regulação efetiva e eficiente do mercado, na qual se integra a gestão eficiente dos recursos públicos. Assim sendo, a prioridade estratégica que consiste em «Garantir a gestão eficiente dos recursos públicos» deve ser substituída pelo «Aprofundamento da interação da regulação com os regulados e consumidores», numa perspetiva de garantia de eficiência.

A eficiência interna, conseguida através da simplificação dos processos, modernização, automatização e desmaterialização, que contribui para a redução do custo de regulação, deverá ser uma prioridade, na qual se inclui a redução do tempo de decisão.

### **3.2. Questão 2**

***Identifica outros eixos de atuação para o ICP-ANACOM em 2015? E nos anos seguintes (2016-2017)?***

#### **3.2.1. Respostas recebidas**

##### G9SA

Não obstante a sua posição de fundo, a G9SA identifica algumas áreas sectoriais que carecem de intervenção regulatória: analisar/rever os mercados relevantes; rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo (PMS) em mercados relevantes; desenvolver /aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados; avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas. Releva em particular a necessidade de intervenção sobre a oferta grossista de rede ADSL PT, de criação de condições para o desenvolvimento de MVNO e de atuação sobre as terminações móveis.

##### PT

Na *prioridade* estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais» e no que respeita ao eixo de atuação c) («Desenvolver /aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados»), a PT refere que o desenvolvimento desta atividade deve ser precedido de uma análise global e integrada aos diversos sistemas de custeio regulatórios implementados ou a implementar, às suas metodologias, objetivos, resultados e produtos

e serviços a que são aplicados. Salienda ainda a necessidade de supervisão de obrigações associadas ao Decreto-Lei n.º 123/2009.

Releva também a urgência da adequação dos indicadores estatísticos fornecidos pelos operadores à evolução das comunicações eletrónicas (eixo de atuação f) - «Definir e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados»).

Sobre o eixo de atuação g) - «Avaliar o impacto nos mercados das medidas de regulação adotadas» - considera que deverá ter uma abrangência estrutural, promovendo uma ponderação *a priori* dos benefícios e custos face aos objetivos visados pelas medidas regulatórias que venham a ser preconizadas pelo regulador. Ligado a esse eixo, impõe-se, no eixo h) («Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos e o cumprimento das regras em vigor») uma atuação mais determinada do ICP-ANACOM.

A PT identifica novos eixos de atuação a prosseguir pelo ICP-ANACOM no âmbito da prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos»:

- Desenvolver e reforçar o envolvimento no Grupo para a Política do Espectro de Radiofrequências (RSPG), contribuindo para a definição de uma política de espectro consentânea com os interesses de Portugal.
- Elaborar e adotar um Plano Estratégico Nacional para a Utilização do Espectro Radioelétrico que, considerando o contexto internacional, estabeleça orientações de longo prazo para uma utilização deste recurso que maximize a sua contribuição para o interesse geral e desenvolvimento económico.
- No contexto de convergência digital, e visando o desenvolvimento dos mercados e a melhoria da eficiência da utilização do espectro, promover uma avaliação prospetiva dos quadros jurídicos e regulatórios aplicáveis ao sector das comunicações eletrónicas e do audiovisual, nomeadamente em matéria de identificação de constrangimentos de serviço público de radiodifusão.

Na prioridade estratégica «Promover a cooperação institucional e técnica», a PT propõe um novo eixo de atuação em que fique patente a necessidade de realização de análises custo/benefício associadas ao esforço de cooperação internacional previsto,

nomeadamente no âmbito da participação ativa em plataformas de cooperação internacionais.

Conforme já referido, a PT identificou uma eventual nova prioridade estratégica relacionada com a avaliação do impacto das medidas regulatórias («Promoção de qualidade do processo regulatório»), que porém admite possa ser integrada na *prioridade* estratégica 5). Em qualquer dos casos, dela decorrem novos eixos de atuação:

- Macro definição do processo regulatório e respetivo plano de implementação (2015);
- Definição da política de AIR e respetivo plano de implementação (2015);
- Implementação da política de AIR (2016);
- Implementação de medidas de avaliação e controlo da *performance* regulatória (2017).

### Vodafone

A Vodafone tece vários comentários sobre diversos eixos de atuação propostos pelo ICP-ANACOM.

Sobre o eixo de atuação «Supervisionar a aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes», integrado na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a Vodafone diz compreender que os utilizadores do serviço universal (SU) sejam objeto de uma atenção acrescida por parte do regulador, mas considera que a salvaguarda dos consumidores, em particular dos utilizadores do SU, é apenas uma das componentes da prestação do serviço. Por isso, considera que este eixo de atuação deverá ser integrado na prioridade estratégica relativa à promoção de mercados abertos e concorrenciais, o que permitirá assegurar de forma mais cabal os objetivos de regulação consagrados na LCE e reforçará a proteção dos utilizadores do SU. Considera ainda que a supervisão da prestação do SU deve contemplar o acompanhamento da evolução do mercado, por forma a aferir regularmente as necessidades dos utilizadores e a evolução tecnológica, garantindo que a prestação do SU é assegurada de forma eficiente e adequada.



Relativamente ao eixo «Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações», que também integra a prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos», a empresa considera que o mesmo deve constituir uma prioridade para o ICP-ANACOM para que o processo de resposta às reclamações que chegam aos operadores através do regulador seja célere, simples e seguro. Defende que os mecanismos a adotar não comportem custos acrescidos para os operadores e que a solução deve envolver a desmaterialização do processo de interface com os operadores. Considera ainda que deverão ser realizadas sessões de esclarecimento e formação aos operadores sobre os mecanismos que venham a ser adotados.

No que respeita ao eixo de atuação «Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes», dentro da mesma prioridade, a Vodafone reconhece a importância da resolução extrajudicial de litígios e considera positiva a promoção de mecanismos alternativos de resolução de conflitos. Para que estes meios funcionem propõe que seja feita formação aos recursos humanos das entidades que integram o sistema de arbitragem de conflitos de consumo, pois considera que a realidade do sector das comunicações eletrónicas não é conhecida, contribuindo-se desta forma para melhorar a aplicação da justiça.

No eixo sobre a análise e revisão dos mercados relevantes de comunicações, inserido na prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», a empresa reitera a sua posição relativamente à necessidade de revisão e análise urgente dos mercados 4 e 5.

Releva ainda a necessidade de proceder à revisão urgente das atuais ofertas grossistas, para adequação à evolução do sector e às reais necessidades dos operadores e dos utilizadores dos serviços. Para a Vodafone, esta ação de revisão das ofertas de referência deve estar interligada com o esforço de cooperação institucional e técnica, sobretudo no que respeita ao eixo «Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do sistema de informação centralizado (SIC)».

Considera ainda essencial que as regras relativas ao ITED (infraestruturas de telecomunicações em edifícios) e ao ITUR (infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios) sejam fiscalizadas de forma efetiva. Esse objetivo será mais facilmente atingido quanto maior for a coordenação das entidades

envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, designadamente em resultado do SIC.

Dentro da prioridade estratégica «Promover a eficácia e a eficiência internas» e no que respeita ao eixo de atuação que consiste em desmaterializar e simplificar processos, a operadora considera que a informação que o ICP-ANACOM solicita aos operadores no âmbito das suas competências de supervisão e monitorização é excessiva, pelo que, numa perspetiva de otimização dos recursos disponíveis, deveria fazer uma seleção mais estrita da informação que deve obrigatoriamente ser prestada.

### **3.3. Questão 3**

***Que ações concretas identifica para serem levadas a cabo pelo ICP-ANACOM em 2015, em concretização dos eixos de atuação previstos? E nos anos seguintes (2016-2017)? Tenha em conta o impacto orçamental das ações que proponha.***

#### **3.3.1. Respostas recebidas**

##### Cabovisão e Onitelecom

Para as duas empresas as questões regulatórias que carecem de maior acompanhamento por parte do ICP-ANACOM e que deverão constar do seu plano de atividades 2015-2017 são as seguintes:

- Imposição de ofertas reguladas de operador móvel virtual (MVNO) aos operadores móveis - consideram que os cenários de convergência das comunicações fixas e móveis são uma realidade no mercado e um requisito dos clientes empresariais e afirmam debater-se com dificuldades na resposta aos requisitos da convergência. Defendem a existência de ofertas grossistas de acesso às redes móveis e a abertura de faixas de frequências em condições que favoreçam a criação de ofertas móveis alternativas.
- Redução de taxas e alteração da taxa anual de regulação - consideram excessivas e desproporcionadas as taxas de regulação impostas aos operadores. A propósito do SU e dos custos líquidos do serviço universal (CLSU), dizem que deve ser tida em conta a quota de mercado. Consideram que a reavaliação e a redistribuição das taxas deveriam integrar o plano de atividades do ICP-ANACOM.

- O acesso a redes de nova geração (RNG) é outro tema que deverá ser incluído no Plano de Atividades 2015/2017, tratando-se de matéria relacionada com a análise dos mercados 4 e 5 (que apresenta um atraso que consideram não ser aceitável).

### Célio Oliveira

Este respondente considera que a Internet deixou de ser uma ferramenta de lazer e passou a ser uma ferramenta de trabalho e um meio para cumprir alguns deveres cívicos o que reforça a importância de o serviço de acesso à internet ser prestado com qualidade e a necessidade de serem definidos limites mínimos de qualidade no fornecimento do serviço, designadamente na banda larga móvel. Realça ainda o facto de a velocidade anunciada ser muito superior à real, que em muitos casos não chega a ser banda larga. Defende por isso ainda que se deve introduzir um novo limite de velocidade associado à 'banda larga'.

Defende ainda, em concretização do eixo «Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão dos procedimentos associados», a criação de uma ficha de informação normalizada, tal como acontece no sector bancário, para facilitar a comparação de diferentes pacotes, operadores e tecnologias.

Considera igualmente que devem ser revistos os períodos de fidelização de 24 meses, acabando-se com a refidelização.

### NOS

A NOS enumera um conjunto de ações que o ICP-ANACOM deverá implementar a partir de 2015.

No âmbito da proteção dos direitos dos consumidores e da promoção de mercados abertos e concorrenciais, considera que existe um conjunto de ações a prosseguir em matéria de segurança e integridade das redes. Desde logo, reavaliar os resultados dos processos de notificação ao ICP-ANACOM e de divulgação ao público de ocorrências de violações de segurança ou perdas de integridade com vista à revisão dos critérios e procedimentos indicados na deliberação do ICP-ANACOM. Deve ainda ser analisado o modo como cada um dos operadores está a aplicar essa deliberação para garantir coerência.

Sugere que tenha início em 2015 uma ação de promoção da articulação intersectorial com fornecedores críticos, com o objetivo de identificar fornecedores críticos dos operadores e posteriormente proceder à articulação através das respetivas entidades reguladoras.

Propõe também a articulação com entidades de proteção/segurança, designadamente com a Autoridade Nacional de Proteção Civil, visando a atualização do cadastro das infraestruturas críticas dos operadores, suas necessidades, meios e disponibilidade em contingência, e a atribuição aos operadores de meios/autorizações especiais de deslocação e acesso a locais interditos ou de acesso difícil, no âmbito do processo de recuperação de serviços.

Esta ação deve incluir ainda a promoção do reforço de participação dos operadores de comunicações em exercícios de proteção civil para melhorarem a capacidade de articulação com outras empresas que prestam serviços de utilidade pública.

A NOS considera, por outro lado, que o ICP-ANACOM deve continuar a acompanhar de perto os desenvolvimentos a nível internacional sobre o *dividendo* digital 2 e defende que a eventual disponibilização de espectro adicional para a TDT não deve comprometer a alocação harmonizada de espectro adicional para prestação de serviços de comunicações eletrónicas.

Por último, a NOS é de opinião que o ICP-ANACOM deverá acompanhar as tendências relativas à prestação de serviços de televisão, incluindo *Hybrid Broadcast Broadband TV* (HbbTV), e promover iniciativas para discutir o impacto desta modalidade de prestação de serviços.

## PT

Na sequência dos eixos de atuação identificados para dar concretização à proposta *prioridade* estratégica «Promoção de qualidade do processo regulatório», a PT enumera um conjunto de ações concretas a integrar no plano 2015-2017 para dar execução a cada um dos eixos de atuação que identifica:

- Eixo: Macro definição do processo regulatório e respetivo plano de implementação (2015)

1. Estudo e análise comparativa de processos e boas práticas regulatórias, incluindo metodologias de AIR;
  2. Consulta pública sobre a adoção de um processo que estruture de forma lógica as etapas de atividade regulatória e sua interdependência, com destaque para a AIR (quer *ex-ante* quer *ex-post*);
  3. Decisão final definindo o processo regulatório, o plano da sua adoção e a estrutura/área do ICP-ANACOM responsável.
- Eixo: Definição da política de AIR e respetivo plano de implementação (2015)
    1. Consulta pública sobre as possíveis metodologias de AIR a adotar e os princípios a seguir nestas análises;
    2. Decisão final estabelecendo os princípios, procedimentos e protocolos de AIR a instituir no processo regulatório bem como a estrutura /área do ICP-ANACOM responsável e o plano de adoção.
  - Eixo: Implementação da política de AIR (2016)
    1. Formação e sensibilização dos colaboradores do ICP-ANACOM para a política de AIR;
    2. Desenvolvimento de ferramentas que facilitem a quantificação dos custos regulatórios;
    3. Definição de um processo de verificação periódica do cumprimento dos princípios, procedimentos e protocolos de AIR pelo ICP-ANACOM.
  - Eixo: Implementação de medidas de avaliação e controlo da *performance* regulatória (2017)
    1. Criação e publicação de um quadro de indicadores de desempenho regulatório;
    2. Elaboração de *checklists*/questionários sobre a atuação do regulador, cabendo o preenchimento dos mesmos aos agentes económicos do sector;

3. Desenvolvimento de testes de conformidade e *performance* regulatória, de forma a verificar o cumprimento e qualidade das etapas de regulação.

No que respeita à prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais, a PT realça a importância de o ICP-ANACOM efetuar em tempo útil as análises dos mercados relevantes tendo em conta a evolução do sector e as especificidades do mercado nacional. A calendarização rigorosa destes processos é outro elemento relevado, já que permite proporcionar previsibilidade regulatória.

Relativamente à prioridade estratégica «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos», a empresa considera premente uma análise e atualização das regras de atribuição da numeração.

#### Raquel Vidigal

Esta respondente defende que deveria ser o ICP-ANACOM a operacionalizar a divulgação das listas telefónicas, garantindo os direitos de confidencialidade dos clientes do sector, e que a receita proveniente do concurso deveria ser capitalizada para o ICP-ANACOM financiar as suas atividades.

#### RTP

A RTP defende uma participação empenhada do ICP-ANACOM na redefinição da TDT em Portugal, sob pena de não garantir uma proteção adequada dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos. Esta redefinição deve envolver um alargamento da oferta gratuita de televisão e a integração progressiva de uma componente paga.

Neste sentido propõe que nos eixos de atuação do ICP-ANACOM se inclua a promoção de um estudo independente, em articulação com a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), que analise o mercado de televisão e afira o potencial de expansão da oferta TDT.

Sobre o preço do serviço de transporte e difusão do sinal de televisão, nota a ausência de uma referência expressa ao monopolista mercado da TDT, apesar de o ICP-ANACOM ter sido instado pela Comissão Europeia em 2012 a proceder à análise desse mercado. Considera que essa análise é imprescindível para a imposição de regulação *ex-ante* que permita o desenvolvimento do mercado de televisão em Portugal.

A RTP propõe ainda, no âmbito da análise das tendências de utilização do espectro radioelétrico, a realização de um estudo comparativo sobre o papel que a TDT desempenha nos países da UE, enquanto forma de levar conteúdos da sociedade da informação e do conhecimento à generalidade da população, e a forma como os Estados-Membros perspetivam a sua evolução.

### SIC

A SIC considera necessário e urgente rever em baixa os preços praticados pela PTC no serviço de TDT que presta aos operadores de televisão com serviços de programas de acesso não condicionado livre (*free-to-air*).

Refere ainda a importância de assegurar que a investigação aprofundada aos custos do serviço TDT prestado pela PTC é agilizada, de modo a permitir dar início à análise do mercado de serviços de teledifusão digital terrestre que se apresenta como um imperativo da maior urgência.

### TVI

A TVI considera que é preciso realizar a análise ao mercado dos serviços de distribuição e teledifusão digital terrestre e avaliar as condições económicas associadas à prestação dos serviços de transporte e difusão do sinal de TDT pela PTC, com vista à revisão do preço aplicado.

### Vodafone

A Vodafone considera que existem diversas ações concretas relevantes para concretizar o eixo de atuação «Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão dos procedimentos associados»:

1. Simplificação dos contratos de adesão e das obrigações regulamentares que impendem sobre os operadores;
2. Promoção de diálogo entre o regulador, os operadores e as associações de defesa do consumidor para evitar atos legislativos que, ponderados os custos e os benefícios, se revelem inadequados ao sector das comunicações eletrónicas.

3. Prover medidas de autorregulação em matérias transversais ao sector, ao invés de recorrer de forma sistemática a medidas regulatórias.

#### Presidente do Conselho Consultivo

O Presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM defende a definição de um sistema de audição sistemático dos interessados, e mesmo de fornecimento de informação, porquanto a eventual documentação disponível é insuficiente para que aqueles possam, com oportunidade e adequação, preparar o seu plano de negócios e a sua estrutura para responder às exigências regulatórias. Considera que este aspecto tem uma indiscutível utilidade para a eficácia e eficiência da regulação.

Sugere a constituição de uma equipa mista, que reúna o regulador, interessados e técnicos, para analisar os grandes desenvolvimentos tecnológicos e implicações económicas e regulatórias num futuro próximo.

#### **4. Consideração dos contributos**

O ICP-ANACOM regista com satisfação a adesão a esta iniciativa inovadora e agradece a colaboração dos respondentes, cujos contributos mereceram, todos eles, análise e ponderação aprofundada. Ainda que alguns possam não ficar autonomamente refletidos no Plano Plurianual de Atividades 2015-2017, muitos foram considerados. Assim, foram acomodadas alterações ao nível dos eixos de atuação, bem como serão integradas no Plano muitas das ações propostas pelos respondentes no âmbito desta consulta pública.

Da consulta não resultaram alterações significativas às prioridades estratégicas apresentadas pelo ICP-ANACOM, havendo apenas dois contributos em que são propostas duas novas prioridades estratégicas: «Promoção da qualidade do processo regulatório» e «Aprofundamento da interação da regulação com os regulados e os consumidores», pela PT e pelo presidente do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, respetivamente. Esses contributos, embora devidamente ponderados, não foram acolhidos na exata formulação proposta. Com efeito, ao invés de se avançar com a criação de novas prioridades, optou-se por incorporar as preocupações inerentes às propostas em eixos de atuação já existentes e ações a desenvolver.

Entre o conjunto bastante diversificado de sugestões ao nível dos eixos de atuação e das ações concretas, as que reúnem maior número de referências são a conclusão das



análises de mercado em tempo útil, a introdução de melhorias nas diversas ofertas reguladas e a revisão no tarifário da PTC relativo à TDT.

Na prioridade estratégica «Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos» as preocupações manifestadas por Célio Oliveira relativamente à avaliação da qualidade do serviço de acesso à internet e a importância que é atribuída à questão da neutralidade tecnológica são refletidas nas ações «Realizar estudos de qualidade do serviço de acesso à internet em banda larga» e «Avaliar e implementar medidas sobre a neutralidade da rede». A ação «Rever o tratamento de solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações» também acolhe as propostas da Vodafone e de Célio Oliveira, que consideram que o processo de tratamento das reclamações deve ser melhorado, de modo a tornar-se mais expedito. As sugestões da Vodafone em matéria de resolução extrajudicial de litígios estão ainda refletidas nas ações «Desenvolver colaboração com a DGC para promover ações de divulgação/informação conjunta nas comunicações eletrónicas, nomeadamente nos centros de informação e arbitragem» e «Desenvolver solução e mecanismos para resolução extrajudicial de conflitos».

Ainda dentro desta prioridade estratégica, acolhem-se os contributos da NOS na ação «Analisar e rever o regulamento da portabilidade».

Na prioridade estratégica «Promover mercados abertos e concorrenciais», é de relevar a reformulação efetuada no eixo de atuação «Definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão dos mercados» com vista ao alargamento do seu âmbito, permitindo abarcar todos os estudos e análises relacionados com o desenvolvimento futuro do setor. Assim, o referido eixo passa a designar-se «Perspetivar a evolução dos mercados e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão».

No que respeita às ações a incluir no Plano relativamente à promoção de mercados abertos e concorrenciais incorporam-se sugestões dos operadores Cabovisão e Onitelecom, G9SA, NOS, PT, RTP, SIC, TVI e Vodafone. Todos estes respondentes afirmaram a necessidade de o ICP-ANACOM proceder à revisão de mercados relevantes. Todos, com exceção dos operadores de TV, referiram a necessidade de se proceder à revisão de ofertas grossistas. Ambas as ações constam do Plano 2015-2017.

A NOS considera que o ICP-ANACOM deve intervir nas tarifas grossistas de terminação móvel e a G9SA alertou para as assimetrias injustificadas que existem entre as tarifas de

terminação em redes móveis e em redes fixas. Para dar resposta a estas sugestões, o ICP-ANACOM inclui no Plano 2015-2017 a ação «Rever modelo de MTR (terminação móvel)». A ação «Realizar auditoria sobre a equivalência de acesso» reúne contributos da Cabovisão, ONI, NOS e Vodafone que defendem a rápida conclusão das análises dos mercados 4 e 5 e o acesso à infraestrutura em igualdade de condições com o operador histórico. A PT deu particular destaque à importância de se avaliarem previamente os benefícios e custos das medidas regulatórias face aos objetivos visados, como forma de melhorar a qualidade do processo regulatório. O ICP-ANACOM acolhe esta sugestão, com um âmbito menos lato, propondo-se «Desenvolver um estudo sobre análise de impacto regulatório (AIR), com especial enfoque no desenvolvimento de uma análise comparativa das abordagens de diferentes ARN relativamente a programas de AIR».

Para dar resposta às preocupações expressas pela PT e Vodafone relativamente ao volume de informação e carga administrativa excessiva, o ICP-ANACOM vai «Promover reflexão interna sobre a necessidade de revisão e ou (re)definição de indicadores estatísticos». Às preocupações da Vodafone em matéria da necessidade de se proceder a uma fiscalização mais efetiva das regras relativas ao ITED/ITUR é dada resposta com a ação «Realizar ações de fiscalização sobre os agentes do setor para aferir o cumprimento do normativo em vigor, incluindo ITED/ITUR».

Na prioridade «Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos» são acolhidas propostas da NOS, da PT e da Vodafone, que alertaram para a necessidade de se avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços de telecomunicações e as necessidades de espectro associadas, que se reflete na ação «Designar e disponibilizar espectro para serviços de telecomunicações, considerando os objetivos da regulação, o programa político do espectro radioelétrico, a conferência mundial de radiocomunicações e os interesses nacionais na utilização do espectro remanescente do leilão BWA, do leilão multifaixa e outras faixas relevantes». Nesta prioridade, e por sugestão da PT, consagra-se um novo eixo de atuação: «Definir e implementar plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico». Este plano estabelecerá as orientações de longo prazo para uma utilização do espectro que maximize o seu contributo para o interesse geral e para o desenvolvimento económico.

A PT e a NOS fizeram ainda sugestões em matéria de numeração a que a ação «(Re)avaliar as condições de utilização de numeração geográfica e, se necessário, definir essas condições (Plano nacional de Numeração)» dá resposta.

A PT e a Vodafone vêm também consagradas sugestões formuladas em relação à prioridade «Promover a cooperação institucional e técnica», nomeadamente no que respeita à necessidade de coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do Sistema de Informação Centralizado (SIC).

Por sua vez, as ações a inseridas na prioridade «Promover a eficiência e a eficácia internas» vão ao encontro de diversos comentários veiculados no sentido de o ICP-ANACOM racionalizar os custos das suas atividades e tornar mais eficiente o seu funcionamento.

De relevar ainda, nesta prioridade estratégica, a reformulação efetuada em dois eixos de atuação, levando a uma redução do número total de eixos para quatro, ao invés dos cinco submetidos ao procedimento de consulta pública. Os eixos «Melhorar/desmaterializar/simplificar processos» e «Automatizar procedimentos e largar a prestação de serviços *online*» dão origem a um único eixo de atuação: «Desmaterializar/ automatizar/ simplificar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*», que assim combina as vertentes interna e externa.

Importa ainda referir, no que respeita a sugestões dadas na consulta e que não terão consagração no Plano Plurianual 2015-2017 que, em muitos casos, tal se deve ao facto de se tratar de ações que estão em curso e que expectavelmente ficam concluídas ainda em 2014. Estão nesta situação as sugestões apresentadas pela RTP, SIC e TVI de pedido de revisão do preço praticado pela PTC no que respeita ao serviço de televisão digital terrestre. Sobre este assunto o ICP-ANACOM tem em curso um procedimento de investigação aprofundada cuja conclusão está prevista para 2014.

A sugestão da Vodafone de que o ICP-ANACOM proceda a uma simplificação dos contratos de adesão não é mencionada no plano 2015-2017, uma vez que esta Autoridade tem em curso a revisão das deliberações relativas ao conteúdo mínimo da informação a

incluir nos contratos e à criação de uma ficha de informação normalizada, que se espera concluir ainda em 2014.

Outras sugestões que devem ficar concluídas em 2014 e, por isso, não têm expressão no Plano para 2015, são: a efetivação da decisão da ANACOM de promover o acesso às estações de cabos submarinos (NOS e ONI/Cabovisão), as análises dos mercados 4 e 5 (NOS, Vodafone, ONI, Cabovisão, G9SA), e a mobilidade de números geográficos (NOS).

O ICP-ANACOM, embora reconhecendo a pertinência da sugestão, decidiu não acolher a ação proposta pela NOS para reavaliar em 2015 as condições associadas à notificação à ANACOM, e divulgação ao público, de ocorrências de violações de segurança e perdas de integridade, por considerar que a deliberação que instituiu o Centro de Reporte é muito recente e é preciso dispor de experiência acumulada para fazer uma análise adequada antes de proceder a alterações, algo que acontecerá, no entanto, dentro do horizonte temporal deste Plano.

Sobre a proposta feita pela NOS de promoção de articulação intersetorial com fornecedores críticos, o ICP-ANACOM considera a sugestão relevante e vai avançar com a realização de um estudo nesta matéria em 2015.

A proposta sobre a promoção de articulação com entidades de proteção/segurança considera-se pertinente, mas decidiu-se não a incluir formalmente no atual Plano e aguardar pela publicação dos novos estatutos do ICP-ANACOM, onde serão consagradas as competências em matéria de planeamento civil de emergência.

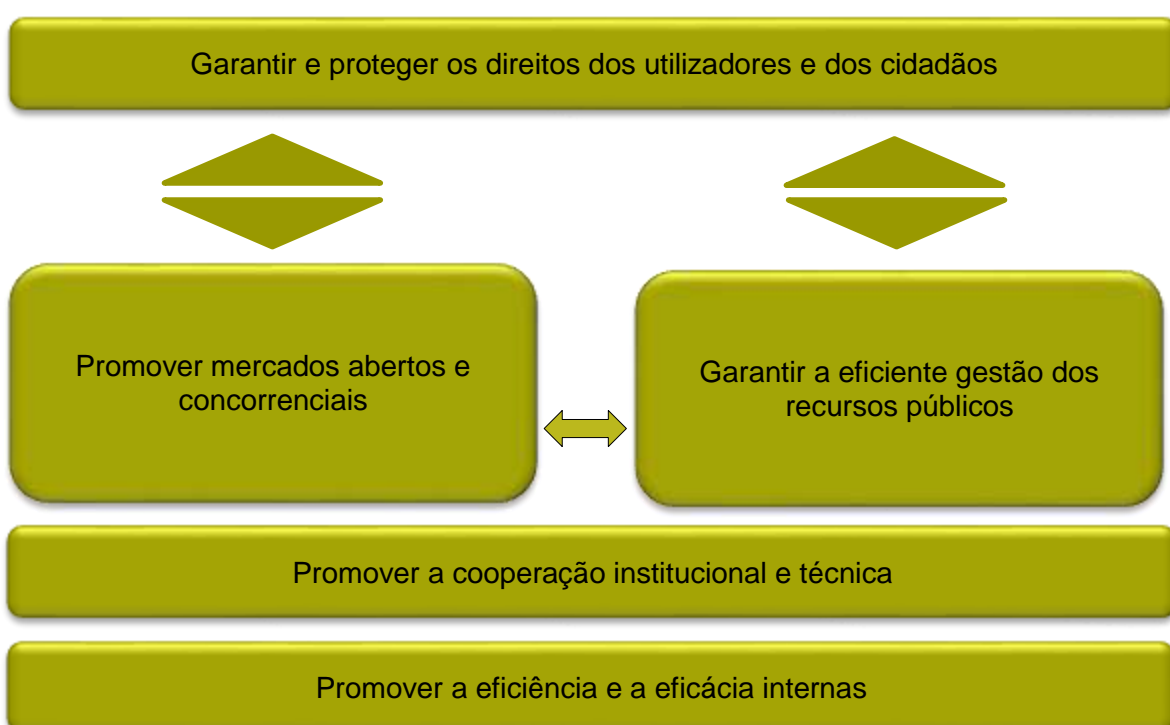
Reitera-se, finalmente, que alguns respondentes consideram que o ICP-ANACOM deve de seguida pôr em consulta pública o seu plano de atividades trianual (2015-2017), devidamente detalhado e calendarizado. Em relação a esta sugestão, importa referir que, embora a mesma não seja concretizável em 2014, desde logo por restrições de calendário, esta Autoridade vai tê-la em conta em futuros processos de planeamento.

Acresce que, à luz dos seus atuais estatutos (artigo 37º), o Conselho Consultivo do ICP-ANACOM será solicitado a dar parecer sobre as linhas gerais do plano de atividades em análise, bem como do orçamento associado.

## 5. Conclusões

O Plano Plurianual de Atividades 2015-2017 acolhe um número significativo de propostas submetidas, sendo certo que as preocupações manifestadas coincidem, na sua generalidade, com necessidades que já tinham sido identificadas pelo ICP-ANACOM.

Recorde-se que, de acordo com o documento colocado em consulta pública, as prioridades estratégicas definidas para o triénio 2015-2017 são as que constam da figura abaixo, tendo sido decidido mantê-las, após a consulta pública, para o triénio 2015-2017:



Estas prioridades estratégicas desdobram-se num conjunto de eixos de atuação, que após as alterações introduzidas no processo de consulta passam a ficar definidos como segue, para efeitos do Plano Plurianual de Atividades 2015-2017.

- **Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos**

- a) Supervisionar a aplicação das condições de prestação do serviço universal (comunicações eletrónicas e serviços postais) nas suas diversas componentes;
- b) Avaliar a adequação dos níveis de qualidade dos serviços prestados;
- c) Monitorizar a evolução dos preços retalhistas praticados nos mercados;
- d) Definir e concretizar ações no domínio da segurança e da integridade das redes e serviços de comunicações;
- e) Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados;
- f) Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações;
- g) Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes;
- h) Melhorar a informação prestada aos utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas, a tomar decisões mais esclarecidas e a resolver problemas com os prestadores de serviços.

- **Promover mercados abertos e concorrenciais**

- a) Analisar/ rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário;
- b) Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes;
- c) Desenvolver/ aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados;
- d) Concretizar ações associadas à prestação do serviço universal com impacto no mercado, nomeadamente associadas ao financiamento do serviço universal;
- e) Supervisionar e acompanhar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA);

- f) Perspetivar a evolução dos mercados e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão<sup>4</sup>;
- g) Avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas;
- h) Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos e o cumprimento das regras em vigor.

• **Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos**

- a) Definir e implementar plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico<sup>5</sup>;
- b) Analisar de forma prospetiva as tendências de utilização do espectro radioelétrico a nível internacional antecipando cenários evolutivos (dividendo digital);
- c) Avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços, incluindo radiodifusão, e as necessidades de espectro associadas;
- d) Acompanhar e assegurar o cumprimento das obrigações do operador da plataforma de televisão digital terrestre (TDT);
- e) Estabelecer regras adequadas no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração.

• **Promover a cooperação institucional e técnica**

- a) Assegurar representação ativa nas instâncias internacionais sectorialmente relevantes (comunicações eletrónicas e serviços postais);
- b) Reforçar o envolvimento no BEREC, nomeadamente assumindo a respetiva presidência em 2015 e vice-presidência em 2016;
- c) Promover o sector a nível nacional e internacional e a cooperação com outras entidades reguladoras;

---

<sup>4</sup> Reformulado.

<sup>5</sup> Novo.

- d) Participar ativamente nas plataformas de colaboração entre os países de língua oficial portuguesa, com destaque para a ARCTEL;
- e) Promover a cooperação com entidades nacionais e internacionais e garantir a coordenação de atuação em áreas relevantes (gestão do espectro, defesa do consumidor, segurança nas comunicações);
- f) Promover a divulgação dos regimes legais e regulamentares aplicáveis sectorialmente;
- g) Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do sistema de informação centralizado (SIC).

**• Promover a eficiência e a eficácia internas**

- a) Implementar medidas de racionalização de gastos com garantia da eficiência;
- b) Desmaterializar/ automatizar/ simplificar procedimentos e alargar a prestação de serviços *online*<sup>6</sup>;
- c) Investir na formação e garantir a excelência dos recursos humanos;
- d) Promover uma cultura organizacional mais aberta à mudança.

A lista de ações que consta da tabela seguinte consolida as diversas sugestões feitas pelos respondentes no âmbito do processo de consulta pública, e integra o Plano Plurianual 2015-2017:

---

<sup>6</sup> Reformulado, com fusão de dois eixos.



Ações 2015	CALENDARIZAÇÃO												Propostas da consulta pública	
	2015				2016				2017					
	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T	1T	2T	3T	4T		
<b>Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos</b>														
<b>Realizar estudos de qualidade de Serviço sobre acesso à internet em Banda Larga (NETmede.pro)</b>														Célio Oliveira
	Implementação da plataforma tecnológica Netmede.Pro	X Início			X Termo									
	Produção de informação / indicadores sobre QoS da banda larga					X Início	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	
<b>Avaliar e implementar medidas sobre a neutralidade da rede</b>						X Termo								Célio Oliveira
<b>Eixo de atuação - Assegurar a conformidade legal e a transparência no âmbito das práticas comerciais (incluindo as condições dos contratos) em vigor no mercado e promover a revisão de procedimentos associados</b>														
<b>Analisar e rever o Regulamento de Portabilidade</b>														NOS
	Identificação as alterações e avaliar impactos das opções a considerar	X Início	X Termo											
	Sentido provável de decisão		X Início	X Termo										

	Decisão final			X Início	X Termo									
Eixo de atuação - Consolidar mecanismos eficazes de gestão de reclamações														
	Rever o tratamento das solicitações/reclamações dos utilizadores finais de serviços de comunicações				X Termo									Célio Oliveira, Vodafone
Eixo de atuação - Promover a resolução extrajudicial de conflitos em cooperação com as entidades relevantes														
	Desenvolver colaboração com a DGC para promover ações de divulgação/formação conjunta nas comunicações eletrónicas, nomeadamente nos centros de informação e arbitragem	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início			X Termo	Vodafone
	Desenvolver solução e mecanismos para resolução extrajudicial de conflitos				X Termo									Vodafone
Promover mercados abertos e concorrenciais														
Eixo de atuação - Analisar / rever os mercados relevantes de comunicações eletrónicas, tendo em conta as regras fixadas a nível comunitário														
	Rever mercados relevantes													Cabovisão, G9SA, NOS, ONI, PT, RTP, SIC, TVI, Vodafone
	Mercados 2 e 3 (preparação consulta pública)								X Início				X Termo	

	Mercado 4 e 5							X Início			X Termo			
	Mercado 6								X Início			X Termo		
	Mercado 7	X Termo												
	Mercado 18	X Início		X Termo										
<b>Eixo de atuação - Rever as ofertas grossistas que decorrem de obrigações impostas a empresas com poder de mercado significativo nos diversos mercados relevantes</b>														
<b>Avaliar e rever ofertas grossistas</b>														Cabovisão, G9SA, NOS, ONI e Vodafone
	Oferta de referência de interligação (ORI)	X Início			X Termo									
	Oferta realuguer linha assinante (ORLA)	X Início			X Termo									
	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)				X Termo									
	Oferta de referência de circuitos ethernet (ORCE)	X Início			X Termo									
<b>Eixo de atuação - Desenvolver/ aperfeiçoar sistemas de custeio regulatório e auditar resultados</b>														
<b>Rever modelo MTR (terminação móvel)</b>														G9SA, NOS
	Lançamento do concurso		X Termo											
	Adjudicação do consultor				X Termo									
	Desenvolvimento do modelo				X Início				X Termo					

Eixo de atuação - Supervisionar e acompanhar o desenvolvimento das redes de acesso de próxima geração (NGA)														
Realizar auditoria sobre a equivalência de acesso			X Início					X Termo						Cabovisão, ONI, NOS, Vodafone
Eixo de atuação - Perspetivar a evolução dos mercados e definir, rever e monitorizar indicadores para análise e supervisão														
Promover reflexão interna sobre necessidade de revisão e ou (re)definição de indicadores estatísticos				X Termo										PT, Vodafone
Eixo de atuação - Avaliar o impacto das medidas de regulação adotadas														
Desenvolver estudo sobre AIR com enfoque em análise comparativa das abordagens de diferentes ARN quanto a programas AIR			X Termo											PT
Eixo de atuação - Monitorizar e supervisionar a atividade desenvolvida pelos diversos agentes envolvidos e o cumprimento das regras em vigor														
Realizar ações de fiscalização sobre os agentes do setor para aferir o cumprimento do normativo em vigor, incluindo ITED/ITUR	X Início			X Termo	X Início			X Termo	X Início				X Termo	Vodafone

## Garantir a eficiente gestão dos recursos públicos

Eixo de atuação - Definir e implementar plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico

**Elaborar e adotar um plano estratégico nacional para a utilização do espectro radioelétrico que, tendo em consideração o contexto internacional, estabeleça as orientações de médio-longo prazo**

X  
Início

X  
Termo

PT

Eixo de atuação - Avaliar o desenvolvimento dos diversos serviços, incluindo radiodifusão, e as necessidades de espectro associadas

**Designar e disponibilizar espectro para serviços de comunicações eletrônicas, considerando os objetivos de regulação estabelecidos na lei, em particular o programa de político do espectro radioelétrico, a conferência mundial de radiocomunicações (WRC-15) e os interesses nacionais na utilização do espectro remanescente do leilão BWA, do leilão multi-faixa e outras faixas de espectro relevantes**

NOS, PTC, Vodafone

Definição de um quadro de atuação BWA e sua implementação

X  
Início

X  
Termo

	Definição de um quadro de atuação no que respeita ao espectro remanescente do leilão multi-faixa e sua implementação	X Início							X Termo					
	Definição e implementação de um quadro de atuação no que respeita ao espectro disponível e harmonizado ao nível europeu	X Início							X Termo					
Eixo de atuação - Estabelecer regras adequadas no âmbito da atribuição, utilização e gestão da numeração														
	<b>(Re)avaliar as condições de utilização de numeração geográfica e, se necessário definir essas condições (Plano Nacional de Numeração)</b>		X Início		X Termo									NOS, PT
<b>Promover a cooperação institucional e técnica</b>														
Eixo de atuação - Promover a coordenação das entidades envolvidas no planeamento, construção e manutenção de infraestruturas, incluindo a gestão do SIC														
	<b>Implementar o sistema informação centralizado (SIC)</b>													PTC, Vodafone
	Desenvolvimento da plataforma tecnológica	X Início			X Termo									
	Operacionalização do SIC				X Início	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	X Termo	