



**REGULAÇÃO,  
SUPERVISÃO  
E OUTRAS  
ATIVIDADES**  
2014

**ANACOM**

AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES



---

# REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2014

---

ANACOM



AUTORIDADE  
NACIONAL  
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) durante o ano 2014, sendo enviado à Assembleia da República e ao Governo, em cumprimento do estabelecido nos Estatutos desta Autoridade, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março.

Este diploma aprovou os novos estatutos desta Autoridade, que entraram em vigor a 1 de abril de 2015, formalizando nomeadamente a sua redenominação (que passou de ICP-ANACOM a ANACOM).

Note-se que a ANACOM produz diversas outras publicações regulares (revista mensal Spectru, estatísticas sobre os vários serviços), bem como um relatório anual sobre a situação das comunicações e o plano plurianual de atividades (a três anos), que oferecem aos interessados uma ampla informação sobre o sector das comunicações e a atividade desenvolvida pela ANACOM.

### Comentários

A ANACOM agradece o envio de observações ao presente relatório. Os comentários e as sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório devem ser enviados para:  
[relatorio.regulacao@anacom.pt](mailto:relatorio.regulacao@anacom.pt)

### Mais informação

Para obter informação adicional sobre a ANACOM e ter acesso ao presente relatório em formato eletrónico pesquise no nosso sítio, em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)

## ÍNDICE

### MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.	A MISSÃO DA ANACOM	12
	Atividade regulatória da ANACOM em 2014	12
	Eficiência e sustentabilidade	16
2.	COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS	17
	A informação como forma de proteção dos consumidores	18
	Responsabilização e transparência	19

### REGULAÇÃO E SUPERVISÃO

3.	ANÁLISE DE MERCADOS	22
	Mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos em local fixo	22
	Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	25
	Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	26
	Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	27
	Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão	28
	Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo	30
4.	PREÇO PARA CODIFICAÇÃO, MULTIPLEXAGEM, TRANSPORTE E DIFUSÃO POR REDE DE TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT)	32
5.	OFERTAS REGULADAS	33
	Oferta de referência de interligação (ORI)	33
	Preços de originação de chamadas	33
	Preços de terminação de chamadas	34
	Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	35
	Oferta Rede ADSL PT	38
	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	40
	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	42
	Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	43
	Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)	44
6.	SISTEMAS DE CUSTEIO	45
	Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC	45
	SCA da PTC referente aos exercícios de 2010, 2011 e 2012	45
	SCA da PTC referente ao exercício de 2013	46

Decisão quanto à taxa de custo de capital da PTC, aplicável para o exercício de 2014	46
<b>Modelos de custos incrementais de longo prazo de comunicações eletrónicas</b>	46
Modelo de custeio de terminação fixa	46
Modelo de custeio de terminação móvel	46
<b>SCA dos CTT - Correios de Portugal</b>	46
SCA dos CTT referente aos exercícios de 2011 e 2012	47
SCA dos CTT referente ao exercício de 2013	47
<b>7. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)</b>	48
<b>Serviço universal das comunicações eletrónicas</b>	48
Prestador(es) do serviço universal (PSU)	48
Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF) (tarifário)	48
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	49
Serviço de postos públicos (tarifário e parque)	52
Determinação dos custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)	54
Mecanismos de financiamento do serviço universal (SU)	57
<b>Serviço postal universal</b>	58
Quadro regulamentar dos serviços postais	58
Preços do serviço postal universal	59
Qualidade do serviço postal universal	60
Objetivos de densidade de rede e ofertas mínimas de serviços	63
Custos líquidos da prestação do serviço postal universal	68
Regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT	68
Supervisão do acesso à rede postal e do acesso a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal	68
<b>8. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO</b>	69
<b>Portabilidade</b>	69
Evolução dos números portados	69
Evolução dos preços da portabilidade	73
Evolução no prazo da portabilidade entre operadores	73
Portabilidade – situações de incumprimento	74
<b>Pré-seleção</b>	74
<b>9. ROAMING INTERNACIONAL</b>	76
<b>10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES</b>	80
<b>Segurança e integridade das redes e serviços</b>	80
<b>Prevenção, gestão e redução de risco</b>	82
A nível nacional	82
A nível europeu	83

Número único de emergência europeu - 112	83
Articulação com outras entidades no âmbito da segurança das comunicações	84
Exercícios de segurança de comunicações	85
Auditorias e medidas técnicas de execução	86
Sensibilização e promoção de boas práticas	86
Sub-registo e segurança interna da ANACOM	86
Normalização	86
Normalização de segurança em sistemas de informação	86
Organismo de Normalização Sectorial (ONS)	86
11. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)	87
12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	88
Leilão multifaixa - Obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz	88
Avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis	88
Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	88
Grupo nacional de preparação para a WRC-15	88
Acesso fixo via rádio (FWA)	89
<i>Broadband Wireless Access</i> (BWA)	89
Portal de licenciamento e-Lic	89
Radiodifusão sonora	89
Radiodifusão televisiva - TDT	89
Projeto de regulamento de licenciamento radioelétrico	90
Licenciamentos radioelétricos	90
Serviços de amador e de amador por satélite	94
Proteção de estações e redes de radiocomunicações	94
13. NUMERAÇÃO	96
Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	96
Transmissão de direitos de utilização de números	98
Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem	98
Regras relativas à utilização partilhada do número 16xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para o serviço de apoio a clientes	103
Regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN)	103
<i>Electronic numbering</i> (ENUM)	103
14. RECLAMAÇÕES	104
Evolução das reclamações	104

15. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO	117
<b>Comunicações eletrónicas</b>	117
<b>Serviços postais</b>	117
<b>Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)</b>	117
<b>Mercado de equipamentos</b>	118
<b>Monitorização e controlo do espectro (MCE)</b>	119
<b>Monitorização do cumprimento das obrigações</b>	120
Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no direito de utilização de frequências (DUF) para a TDT	120
Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	122
Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	122
Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço	122
Monitorização da informação prestada	122
Monitorização da aplicação do regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	123
16. CONTRAORDENAÇÕES	124
<b>Processos instaurados</b>	124
<b>Notícias de infração arquivadas liminarmente</b>	125
<b>Decisões em processo de contraordenação</b>	125
<b>Coimas e custas aplicadas</b>	126
<b>Impugnação judicial de decisões da ANACOM</b>	127
<b>Processos pendentes</b>	127
17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES	128
<b>Litígio entre a PT e a NOS relativo a alterações técnicas e comerciais das condições de interligação</b>	128
<b>Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone sobre as condições estabelecidas como contrapartida pelo acesso a Canal Técnico Rodoviário gerido pela Estradas de Portugal</b>	128

## OUTRAS ATIVIDADES E CONTENCIOSO

18. PRESENÇA INTERNACIONAL	132
<b>Representação do Estado Português</b>	132
União Europeia (UE)	132
União Internacional das Telecomunicações (UIT)	136
União Postal Universal (UPU)	136
União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	136
Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	137
Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	137
Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	137
Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	137

<b>Representação técnica</b>	137
Organizações de órgãos de regulação	138
Outras organizações	141
<b>19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA</b>	143
<b>Cooperação internacional</b>	143
<b>Cooperação a nível nacional</b>	144
<b>20. ASSESSORIA AO GOVERNO</b>	146
<b>Processo de designação do(s) PSU</b>	146
<b>Revogação do contrato de concessão</b>	146
<b>Novas redes de acesso (NRA)</b>	147
<b>Outras atividades desenvolvidas em assessoria</b>	148
<b>21. CONTENCIOSO</b>	150
<b>Processos judiciais</b>	150
Contencioso administrativo	150
Contencioso tributário	151
Contencioso cível	152
Meios graciosos	152
<b>Processos administrativos</b>	152
<b>ANEXOS</b>	
<b>Índice de Gráficos</b>	156
<b>Índice de Tabelas</b>	158
<b>Índice de Figuras</b>	159
<b>Anexo I - Lista de acrónimos e abreviaturas</b>	160
<b>Anexo II - Lista de operadores</b>	161
<b>Anexo III - Lista de outras entidades/organizações</b>	162

---

# MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

---



## 1. A MISSÃO DA ANACOM

A Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM), assim redenominada pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, que aprovou os novos estatutos desta Autoridade, é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa independente, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, e não está sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

A ANACOM é a autoridade reguladora nacional que tem por missão a regulação do sector das comunicações, eletrónicas e postais, e a coadjuvação ao Governo neste domínio.

No âmbito da prossecução da sua missão cabe à ANACOM promover a oferta de redes e serviços, garantir o acesso a redes, infraestruturas e serviços, assegurar a garantia da liberdade de oferta de serviços e o acesso ao serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas e postais e proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais.

Incumbe também à ANACOM zelar pela manutenção da integridade e segurança das redes de comunicações públicas e dos serviços acessíveis ao público, bem como garantir que seja mantido o acesso aos serviços de emergência.

Em simultâneo, compete à ANACOM contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e postais da União Europeia (UE).

A ANACOM deve ainda assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, a sua supervisão e coordenação entre as radiocomunicações civis, militares e paramilitares, bem como aprovar o plano nacional de numeração e assegurar a gestão eficiente dos recursos de numeração e endereçamento.

Cabe-lhe, também, promover a resolução extrajudicial de conflitos entre as entidades reguladas e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, bem como resolver litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação.

Acompanhar a atividade de outras entidades reguladoras e as experiências estrangeiras de regulação, estabelecer relações com outras entidades reguladoras e com organismos da UE e

internacionais relevantes para a sua atividade, bem como participar nas atividades e decisões dos organismos de reguladores, designadamente no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP), são outros exemplos das suas atribuições.

Para prosseguir as atribuições que lhe estão estatutariamente cometidas, a ANACOM dispõe de poderes de regulamentação, supervisão, fiscalização e sancionatórios, cabendo-lhe impor obrigações às empresas com poder de mercado significativo (PMS) e aos prestadores do serviço universal (PSU), emitir declarações e títulos de exercício de atividade, prestar informação, orientação e apoio aos consumidores e demais utilizadores, apreciar queixas e reclamações dos consumidores e demais utilizadores quando lhe compete supervisionar a observância das normas aplicáveis, caso em que deverá emitir recomendações ou determinar medidas corretivas.

Constituem ainda poderes da ANACOM a implementação de leis e regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, a verificação do cumprimento das leis, dos regulamentos e das suas próprias determinações e orientações.

Além de promover processos de consulta pública, a ANACOM pode também, nomeadamente, emitir ordens, instruções, determinações e recomendações, publicar estudos e relatórios e divulgar informação estatística, incluindo informação sobre as reclamações recebidas.

### 1.1. Atividade regulatória da ANACOM em 2014

Em 2014 ocorreram no sector das comunicações diversos acontecimentos com impacto relevante no mercado e na atividade regulatória, sendo de destacar os seguintes:

- Conclusão da operação de concentração Kento\*Unitel\*Sonaecom/ZON\*Optimus, em maio de 2014, através da fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal na Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus), com a alteração da designação da empresa para NOS Comunicações.
- Fusão por incorporação da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia na PT Comunicações, S. A. (PTC), tendo a empresa

resultante da fusão assumido a designação MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia<sup>1</sup>.

- Celebração, em julho de 2014, de um acordo entre a PTC e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone) para a aquisição de direitos de uso exclusivo da rede ótica passiva (rede PON).
- Anúncio da intenção de venda da PT Portugal à Altice, operação cuja conclusão transitou para 2015.
- Conclusão do processo de privatização dos CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT) com alienação de 31,5% do capital ainda detido pelo Estado Português através da venda direta a investidores institucionais.
- Revisão da Recomendação da Comissão Europeia (CE) sobre mercados relevantes, com publicação de uma nova versão, em 9 de outubro de 2014 (Recomendação 2014/710/UE), que passou a contemplar unicamente mercados grossistas (foram eliminados o mercado do acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais e o mercado de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo).
- Revogação das bases da concessão do serviço público de telecomunicações, operada pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 março, e cessação do serviço fixo de telex, do serviço fixo comutado de transmissão de dados e do serviço telegráfico, bem como do serviço móvel marítimo, na sua componente de correspondência pública.
- Celebração pelo Governo, em fevereiro de 2014, dos contratos com as entidades que ganharam o concurso para a prestação do SU – com a NOS para o serviço telefónico em local fixo e com a PTC para o serviço de postos públicos. Todos os serviços começaram a ser prestados em 2014, incluindo o serviço de lista telefónica completa e serviço de informações de lista, o qual foi adjudicado, por ajuste direto, à PTC ainda em 2013.
- Aprovação da segunda alteração à Lei Postal, que introduziu alterações em matérias relacionadas com o regime de comparticipação para o fundo de compensação destinado ao financiamento do serviço postal universal, com as regras de

acesso a determinados elementos das redes postais para salvaguarda da prestação do serviço postal universal e com o mecanismo de resolução administrativa de litígios.

No domínio da sua atividade de regulação são de destacar as seguintes ações desenvolvidas pela ANACOM em 2014:

- Aprovação da decisão final relativa à definição dos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos prestados em local fixo, à avaliação de PMS nesses mercados e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Concluiu-se que estes mercados não cumpriam os critérios necessários para serem passíveis de regulação *ex-ante*, pelo que, não havendo entidades com PMS, foi determinada a supressão das obrigações impostas às empresas do grupo PT na anterior análise de mercados. Com esta decisão deixaram de existir mercados retalhistas regulados *ex-ante*.
- Aprovação da decisão final relativa ao mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, nos termos da qual continuam impostas obrigações às empresas do grupo PT que atuam neste mercado, incluindo a obrigação de seleção e pré-seleção de chamadas e a oferta de realugar de linha de assinante (ORLA).
- Adoção, em simultâneo, de um sentido provável de decisão (SPD) relativo ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo (novo mercado 1) e ao modelo de custeio de terminação fixa. O SPD prevê a aplicação de um preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS, de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.
- Adoção de um SPD relativo ao mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo (novo mercado 4), que considera o grupo PT como entidade com PMS em vários mercados e mantém a imposição de obrigações. Em relação ao mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas e ao mercado grossista dos segmentos de trânsito constituídos pelas rotas C, foi considerado não serem os mesmos suscetíveis de regulação *ex-ante*, pelo que foi proposta a supressão das

<sup>1</sup> Registada em 29 de dezembro de 2014. Neste relatório optou-se por usar as designações PTC e MEO consoante o caso.

obrigações anteriormente impostas, após um período de transição. Este SPD analisou ainda outros aspectos relevantes para o mercado relacionados com obrigações impostas ao grupo PT, como a regulação dos preços de *backhaul* e dos circuitos CAM (Continente-Açores-Madeira) e as condições de acesso às estações de cabos submarinos.

- Monitorização das condições praticadas nas várias ofertas grossistas, com destaque para a decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da oferta de referência de acesso a postos (ORAP).
- Realização, ao nível dos sistemas de custeio, de auditorias aos resultados do sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC relativos aos exercícios de 2010, 2011 e 2012, e início da auditoria relativa a 2013. Foi definida a taxa de custo de capital aplicável ao SCA da PTC para o exercício de 2014 e foi também aprovado um SPD sobre o modelo de custeio de terminação fixa, na sequência da consulta pública sobre as opções metodológicas a utilizar na concretização do modelo de custeio para o serviço de terminação de chamadas de voz em redes fixas individuais.
- Lançamento dos trabalhos para atualizar e rever o modelo de custeio de terminação móvel, tendo para o efeito sido feita adjudicação a entidade externa.
- Realização, na sequência de um pedido de intervenção da RTP – Rádio e Televisão de Portugal, de análise ao preço praticado pela PTC para a codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de televisão digital terrestre (TDT) de canais televisivos de acesso não condicionado livre (Mux A) tendo a decisão da ANACOM sido no sentido de não intervir.
- Monitorização do cumprimento das prestações contratadas com os novos prestadores do SU das comunicações eletrónicas, a nível de preços, qualidade de serviço e informação divulgada.
- Lançamento, pela primeira vez, dos procedimentos conducentes à contribuição extraordinária para o fundo de compensação do SU (FCSU) das comunicações eletrónicas, com vista ao ressarcimento dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU) da PTC relativos a 2007-2009, aprovados pela ANACOM em 2013. O fundo, criado pela Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, destina-se ao financiamento dos custos líquidos incorridos com a prestação do SU quando os mesmos sejam considerados um encargo excessivo.
- Aprovação dos CLSU de comunicações eletrónicas relativos ao período de 2010-2011, na sequência de auditoria aos valores finais apresentados pela PTC, e início dos procedimentos de auditoria para apuramento dos valores dos CLSU de 2012 e 2013.
- Aprovação do Regulamento n.º 495/2014, publicado em Diário da República a 3 de novembro, que define regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN).
- Realização de consulta pública sobre o projeto de decisão relativo às regras de utilização partilhada dos números 16xy do PNN para serviços de apoio ao cliente.
- Aprovação da metodologia para a fixação e revisão das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz e às correspondentes obrigações de informação, bem como da metodologia para verificar o cumprimento das obrigações de cobertura e correspondentes obrigações de informação para os efeitos previstos no Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (leilão multifaixa).
- Conclusão de uma avaliação do mercado das comunicações móveis à luz das atribuições de espectro radioelétrico decorrentes do referido leilão multifaixa, em conformidade com o respetivo regulamento.
- Atribuição à PTC, no âmbito da TDT, de uma licença temporária de rede constituída por quatro novos emissores, para resolver problemas verificados na rede. Os problemas foram detetados pela rede de sondas que a ANACOM instalou em todo o território nacional e que monitoriza permanentemente a qualidade do sinal. A instalação dessa rede, que inclui 386 sondas, terminou em novembro de 2014. Há ainda a destacar a aprovação de um SPD relativo à definição das obrigações de cobertura digital terrestre a incluir no direito de utilização de frequências atribuído à PTC.
- Lançamento de uma consulta pública sobre o futuro da TDT, em articulação com a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC). Esta consulta visou equacionar cenários de evolução quanto à disponibilização de novos conteúdos e canais *free-to-air*, transmissão em alta definição (HD), entre outras matérias.
- Criação, em matéria de segurança das comunicações, de um centro de reporte de notificações (CRN), ao qual os operadores

devem notificar as violações de segurança ou perdas de integridade das redes. Essa informação tem de ser transmitida em tempo real e sempre que as falhas de segurança ou perdas de integridade causem perturbações graves no funcionamento das redes interligadas ou nos serviços prestados aos utilizadores. A análise das ocorrências reportadas ao CRN em 2014 permite concluir que 50% das mesmas se deveram a falhas no fornecimento de bens ou serviços de terceiros, correspondendo 23% a falhas de *hardware* e *software*, 18% a causas naturais e cerca de 9% a ataques maliciosos.

- Adjudicação, na sequência de concurso público, da conceção, desenvolvimento e implementação da plataforma tecnológica que suportará o sistema de informação centralizado (SIC), previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio (repblicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho). Trata-se de um sistema agregador de informação sobre infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas, que pretende assegurar o acesso aberto, eficaz e não discriminatório às infraestruturas e reduzir ou eliminar barreiras à sua construção.

- Adoção, no âmbito do sector postal, de um importante conjunto de decisões relativas ao serviço universal, incluindo a aprovação dos critérios de fixação dos preços do serviço postal universal a aplicar no triénio 2015-2017 e a fixação dos parâmetros de qualidade de serviço e dos objetivos de desempenho que os CTT devem cumprir nesse período, bem como a aprovação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, e a definição do conceito de encargo financeiro não razoável e da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal. Foi também realizada auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, referentes aos anos 2012 e 2013.

- Definição das regras de elaboração do inventário do património afetado à concessão dos CTT e acompanhamento dos desenvolvimentos verificados ao nível do acesso à rede postal e a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal.

- Nos sistemas de custeio do sector postal salienta-se:

(i) a definição dos princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a separação das contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço postal universal e os que não o integram;

(ii) o desenvolvimento da auditoria aos resultados de 2011 e 2012 do SCA dos CTT;

(iii) a realização da auditoria aos resultados de 2013 do SCA dos CTT.

No âmbito da sua atividade de supervisão, a ANACOM realizou em 2014 cerca de 1300 ações de fiscalização sobre o mercado, que incidiram sobre os sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, sobre o cumprimento das regras relativas a infraestruturas de telecomunicações em edifícios, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITED/ITUR) e sobre o mercado de equipamentos. Na área de monitorização do espectro foram realizadas 1468 ações preventivas, que envolveram a verificação de situações de interferências e fiscalizações a estações e redes de radiocomunicações.

Em termos internacionais e, em particular, no contexto europeu, a atividade desenvolvida visa assegurar a defesa dos interesses nacionais e participar no desenvolvimento do mercado interno da UE.

Importa desde logo destacar a atividade desenvolvida pela ANACOM ao nível do BEREC, cuja vice-presidência em 2014 foi assegurada por Fátima Barros, presidente desta Autoridade. Nessa qualidade, a ANACOM coordenou a elaboração do programa de trabalho do BEREC para 2015 e assegurou a gestão da agência europeia de suporte ao BEREC (*Office*), em Riga, tendo participado em todas as reuniões ordinárias do BEREC, nas reuniões da rede de contactos e nas reuniões com a CE.

A ANACOM desempenhou igualmente um papel ativo nas duas reuniões plenárias do ERGP – tendo organizado uma delas, que decorreu em Lisboa – e em todos os grupos de trabalho.

Em 2014, a ANACOM exerceu a vice-presidência do Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos (EMERG), tendo assegurado com sucesso os contactos com a CE para a negociação de um novo quadro de financiamento comunitário do EMERG. Foi igualmente prioridade da ANACOM promover os contactos entre o BEREC e o EMERG.

Em matéria de gestão de espectro são de salientar as reuniões de preparação da Conferência Mundial das Radiocomunicações (WRC-15), da União Internacional das Telecomunicações (UIT), que terá lugar em novembro de 2015.

A ANACOM continuou a desempenhar as funções de secretariado na Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP). O mandato do grupo de trabalho de *roaming*, presidido pela ANACOM, foi prolongado por mais um ano.

Em assessoria ao Governo, a ANACOM também participou em diversos grupos de trabalho da UE, tanto da CE como do Conselho.

Ainda na vertente de assessoria ao Governo, a ANACOM foi solicitada a lançar, em 2014, uma consulta pública para avaliar a necessidade de manter no SU a disponibilização do serviço de lista telefónica completa e do serviço completo de informações de listas, bem como a forma como os mesmos devem ser assegurados no futuro.

Foram ainda apresentadas ao Governo diversas propostas de diplomas legais, pareceres e contributos para resposta do executivo a solicitações da CE e a perguntas parlamentares.

Além disso, em 2014 a ANACOM esteve por três vezes na Assembleia da República, para prestar esclarecimentos no âmbito de audições parlamentares.

O Conselho de Administração da ANACOM reuniu 54 vezes em 2014, tendo adotado 351 deliberações. Foram colocados em consulta pública e/ou audiência prévia 39 projetos de decisão.

## 1.2. Eficiência e sustentabilidade

Com o intuito de se tornar cada vez mais eficiente e sustentável em termos ambientais, a ANACOM tem levado a cabo diversos projetos.

Em 2014 importa referir duas importantes medidas que visam dotar a ANACOM de maior eficiência na sua relação com os utilizadores de espectro: o lançamento do portal de frequências eQNAF e do portal de licenciamento eLic.

Trata-se, em ambos os casos, de plataformas eletrónicas que facilitam o contacto direto entre a ANACOM e os seus clientes, simplificando

o processo e tornando-o mais célere, ao mesmo tempo que envolvem poupanças de recursos vários e melhoram a sustentabilidade ambiental, já que reduzem a utilização de papel.

O portal de frequências eQNAF, disponibilizado a 8 de janeiro de 2014, permite a pesquisa de informação sobre o quadro nacional de atribuição de frequências (QNAF), designadamente a consulta de informação relacionada com o planeamento e a utilização de frequências, bem como as atribuições e utilizações nacionais do espectro radioelétrico, as faixas de frequências reservadas e a disponibilizar, as utilizações de espectro isentas de licenciamento radioelétrico e os interfaces rádio.

Já através do portal de licenciamento eLic, disponibilizado a 30 de março, é possível submeter pedidos de licenciamento radioelétrico e consultar dados técnicos de rede ou de estação, licenças ativas e pedidos efetuados ou em curso.

Por outro lado, a ANACOM adotou um sistema de faturação eletrónica, emitida e recebida, com o qual pretende melhorar a eficiência e a eficácia deste serviço, ao mesmo tempo que reduz o consumo de papel e respetivos custos. Este sistema começou a funcionar em setembro de 2014.

Quanto ao Projeto de gestão ambiental, que foi lançado em 2010 e tem obtido resultados muito positivos, refletindo uma importante consciência ambiental, continuou em 2014 a dar bons resultados.

Na análise da evolução de 2013 para 2014, destacam-se as reduções dos consumos de energia, água e número de quilómetros percorridos (média por viatura) em 3%, 13% e 5%, respetivamente. Também os consumíveis de plástico sofreram uma redução de 5% face a 2013.

Cabe registar que continua a ser feita a recolha seletiva de todos os resíduos produzidos, sendo encaminhados para ecopontos apropriados, privilegiando-se a entrega na Entrejuda sempre que possível.

## 2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

A transparência é um dos pilares da regulação e é um dos princípios de gestão pelos quais a ANACOM pauta a sua atuação. Em conformidade, submete a consulta pública todas as suas decisões com impacto no mercado e nos vários agentes e publica as decisões que adota no seu sítio institucional.

A ANACOM dispõe de um conjunto de plataformas através das quais divulga informação relevante aos prestadores de serviços, aos consumidores, outros reguladores, Governo e outras entidades públicas.

### • Consultas públicas

As consultas públicas são o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas o regulador dá a conhecer as suas posições e recolhe contributos, antes de tomar decisões definitivas sobre qualquer matéria. Em 2014 foram submetidos a consulta pública e/ou audiência prévia 39 projetos de decisão.

### • O sítio institucional

A ANACOM divulga ainda no seu sítio as consultas públicas, os contributos recebidos e os respetivos relatórios.

Em 7 de novembro de 2014 foi lançado o novo sítio da ANACOM, iniciativa inserida na celebração do seu 25.º aniversário como entidade reguladora do sector das comunicações eletrónicas e postais.<sup>2</sup>

Neste processo de renovação, que envolveu um esforço assinalável considerando nomeadamente as ambiciosas metas fixadas em termos de calendário e a sua dimensão, foram envolvidos, para além das equipas internas, diversos grupos de entidades destinatárias da informação da ANACOM, bem como o público em geral, através de um questionário *online* lançado para o efeito e da criação de *focus-group* internos e externos.

A renovação do sítio teve como objetivos torná-lo mais funcional, reduzir o volume e a estrutura da informação e a sua complexidade e simplificar o processo de gestão e publicação de conteúdos. A navegação passou a ser feita através de quatro grandes áreas: institucional, mercado, serviços e consumidor, com ligação direta para o portal do consumidor.

Pretendeu-se proporcionar uma experiência de utilização e visualização satisfatória para a generalidade dos utilizadores, através de um *design* adaptado a todo o tipo de dispositivos (computador, *tablet*, *smartphone*, entre outros) e de acordo com as melhores práticas em usabilidade e acessibilidade. Refletindo o compromisso com a população com necessidades especiais, e dando continuidade ao trabalho já realizado no passado, o novo sítio segue as boas práticas recomendadas internacionalmente em matéria de acessibilidade (WCAG 2.0 – nível AA).

A pesquisa também foi alvo de alterações com o objetivo de responder de forma mais célere e eficaz às necessidades dos utilizadores.

Em 2014, o número total de visitas ao sítio da ANACOM rondou as 790 240, originadas por 578 946 utilizadores. Foram feitas 2 347 430 visualizações aos conteúdos informativos. Os serviços disponibilizados registaram um total de 162 113 visitas.

### • O portal do consumidor

Disponível em [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com), o portal do consumidor da ANACOM é um interface de comunicação com os consumidores, no qual é divulgada informação, em linguagem simples e clara, sobre todos os assuntos que mais interessam aos utilizadores de serviços de comunicações. Designadamente, para os ajudar a conhecer os serviços existentes no mercado, como contratá-los, como resolver problemas com os prestadores ou como portar um número. O portal disponibiliza ainda informação sobre a existência de períodos de fidelização, tarifários, evolução de preços, estatísticas, entre outros temas que são importantes para habilitar os consumidores a fazerem escolhas mais esclarecidas.

Em 2014, o portal do consumidor registou um aumento significativo do número de utilizadores, com 928 343 visitas, mais 91% do que no ano anterior. O assunto mais procurado pelos utilizadores continuou a ser, à semelhança do ano anterior, “Mudar ou cancelar o contrato” e a página mais vista foi “Cancelar o contrato de televisão”.

### • Newsletter Spectru

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é a Spectru, boletim mensal através do qual é divulgada informação sobre a

<sup>2</sup> Sob a designação de Instituto das Comunicações de Portugal (ICP), esta Autoridade iniciou a sua atividade em novembro de 1989.

atividade do regulador e o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e postais, a nível nacional e internacional.

A *newsletter* tem duas versões eletrónicas, uma em português e outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio da ANACOM, onde pode ser subscrita gratuitamente.

A 31 de dezembro de 2014 estavam registados 2519 subscritores nacionais e estrangeiros.

- **Redes sociais**

A ANACOM mantém, desde 2009, uma conta na rede social Twitter – [http://twitter.com/ICP\\_Anacom](http://twitter.com/ICP_Anacom). Esta plataforma constitui um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio institucional.

## **2.1. A informação como forma de proteção dos consumidores**

A atividade prosseguida pela ANACOM visa assegurar a defesa dos direitos e dos interesses dos utilizadores, zelando pela existência de mais e melhores ofertas, a preços adequados. Para habilitar os consumidores a fazerem as escolhas mais adequadas às suas necessidades, esta Autoridade disponibiliza um vasto conjunto de informação, através de vários suportes.

Em 2014 foram adotadas várias medidas com o intuito de proteger os consumidores:

- Em março a ANACOM lançou uma consulta pública sobre as opções em matéria da revisão da deliberação relativa às linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações eletrónicas. Na sequência dos dados recolhidos nessa consulta, a ANACOM aprovou, em dezembro, um projeto de regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, processo que transitou para 2015. Pretende-se que as medidas nele consagradas assegurem uma melhor e mais clara informação dos utilizadores, designadamente criando uma ficha de informação simplificada (FIS) que substituirá a divulgação das atuais condições de oferta. Esta ficha veiculará, em linguagem simples e concisa, informação sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais. Antes da celebração do contrato a ficha deverá integrar todas as condições propostas ao interessado e, na vigência do contrato, será utilizada para transmitir informação sobre as condições contratuais. Relativamente aos períodos de fidelização, a FIS deverá conter a indicação concreta das

vantagens associadas a essa fidelização, bem como o correspondente valor e o prazo pelo qual essa vantagem é concedida.

- Em junho, a ANACOM proibiu aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas a utilização da expressão “tráfego ilimitado” ou “chamadas/SMS ilimitadas” quando se trate de ofertas de serviços de comunicações eletrónicas que têm limites. Só podem ser assim qualificadas as ofertas que sejam efetivamente disponibilizadas “sem limites” ou “sem restrições” ao longo de todo o período de duração do contrato. Determinou ainda que as condições de oferta devem incluir informação clara e transparente sobre eventuais medidas restritivas ou de condicionamento de tráfego que, com carácter excecional, possam existir (o que deverá ser expressamente mencionado). Nas ofertas de tráfego ilimitado só se admitem medidas restritivas de carácter excecional e que se destinem a evitar que seja esgotada a capacidade num segmento de rede. Terão de ser (i) adequadas, (ii) proporcionais, quanto ao fim, à medida em si e à respetiva duração e (iii) equitativas no tratamento dos diferentes utilizadores com o mesmo tarifário/pacote.

- A ANACOM tem apostado no desenvolvimento de ferramentas que melhorem os conhecimentos dos consumidores sobre as várias ofertas existentes no mercado e sobre as condições em que o serviço lhes é prestado, contribuindo assim para escolhas mais esclarecidas. Uma dessas ferramentas é o COM.escolha, que permite aos consumidores consultarem de forma simples e rápida tarifários e ofertas, bem como simularem consumos de Internet, telefone móvel ou fixo e televisão, isoladamente ou em pacote, para verificar quais as ofertas que se adequam melhor ao seu caso. Em 2014, a ANACOM implementou um conjunto de melhorias no comparador e simulador de tarifários, que apenas foram lançadas ao público já em 2015. Durante o ano, o comparador de tarifários registou um acréscimo de 30% no número de visitantes e mais de 330 mil páginas vistas.

- Outra das ferramentas da ANACOM que visa a defesa dos interesses e direitos dos consumidores é o NET.mede, um medidor de velocidade de acesso à internet que permite aos utilizadores ficarem a saber, em menos de 30 segundos, qual a velocidade do seu acesso à Internet e compará-la com a velocidade que têm contratada. Os resultados do teste permitem obter informação objetiva, que poderá ser importante na gestão da relação do consumidor com o seu prestador, questionando-o sobre a qualidade do serviço prestado. No termo do primeiro ano de existência, ou seja, no início de dezembro de 2014, o

NET.mede tinha recebido mais de 420 mil visitas, a que corresponderam mais de um milhão de páginas vistas.

- Para divulgar o NET.mede a ANACOM promoveu uma divulgação alargada através da distribuição de um folheto informativo, em ligação com a Direção Geral do Consumidor, nos centros de arbitragem de competência genérica e nas diferentes estruturas de informação autárquica que dão apoio aos consumidores. Foram feitos anúncios na imprensa, na Spectru e em sítios de entidades com quem a ANACOM tem um relacionamento privilegiado.

- A ANACOM desenvolveu uma ação de divulgação sobre *roaming* internacional para informar os consumidores sobre os preços máximos que os operadores passariam a aplicar, a partir de 1 de julho, às comunicações em *roaming* na UE e Espaço Económico Europeu (EEE). Esta ação de divulgação foi feita por via digital, nomeadamente através do sítio [www.roaminglight.net](http://www.roaminglight.net).

- Em março, foi lançado um folheto informativo para divulgação do portal de frequências eQNAF, cuja divulgação incluiu anúncios na imprensa, na Spectru e em sítios de entidades com quem a ANACOM tem um relacionamento privilegiado.

- A ANACOM responde às reclamações e pedidos de informação dos utilizadores, promovendo o seu esclarecimento no contexto da situação descrita, quer quanto aos seus direitos, quer quanto aos passos a adotar para a resolução dos problemas apresentados. Estas solicitações são recebidas diretamente através de carta, fax, email, formulário eletrónico de reclamações (disponível no

portal do consumidor da ANACOM e no sítio institucional), ou indiretamente, através do preenchimento do livro de reclamações que os prestadores de serviços estão obrigados a disponibilizar nas suas lojas e cujos originais são remetidos à ANACOM. Em 2014, foram rececionadas 78 239 reclamações.

## 2.2. Responsabilização e transparência

Em matéria de transparência importa referir a realização em 2014, pela primeira vez na história da ANACOM, de uma consulta pública sobre as orientações estratégicas para o Plano Plurianual de Atividades 2015-2017.

Esta prática inovadora, que antecipou a regra que veio a ficar estabelecida nos novos estatutos da ANACOM, visou reforçar a transparência no mercado, aumentar a previsibilidade regulatória e promover um maior envolvimento de todos os interessados na definição dessas orientações, posicionando-se o mais próximo possível das necessidades do sector. Através desta consulta pública todos os que o entenderam puderam dar a sua opinião sobre as orientações estratégicas do plano, aumentando a transparência do processo face à situação existente, em que o plano de atividades era apreciado apenas pelo Conselho Consultivo da ANACOM (tal como ainda foi em 2014).

Além disso, e como habitualmente, a ANACOM enviou ao Governo, para ser também presente à Assembleia da República, o Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades relativo a 2013, o qual também obteve o parecer do Conselho Consultivo, nos termos dos estatutos então em vigor, bem como o Relatório e Contas de 2013, o Plano Plurianual 2015-2017 e o orçamento para 2015.



REGULAÇÃO  
E SUPERVISÃO

## 3. ANÁLISE DE MERCADOS

A 9 de outubro de 2014 entrou em vigor a Recomendação da CE<sup>3</sup> relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante* (daqui em diante designada por Recomendação da CE de 2014), que substituiu a Recomendação da Comissão 2007/879/CE, de 17 de dezembro de 2007 (doravante designada por Recomendação da CE de 2007).

De acordo com a nova Recomendação da CE de 2014, ao definir os mercados relevantes adequados às circunstâncias nacionais, as autoridades reguladoras nacionais (ARN) deverão analisar os seguintes mercados de produtos e serviços:

- Mercado 1 – Terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo.
- Mercado 2 – Terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais.
- Mercado 3 a) – Acesso local grossista num local fixo.
- Mercado 3 b) – Acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão.
- Mercado 4 – Acesso de elevada qualidade grossista num local fixo.

Com a adoção da Recomendação da CE de 2014, dois dos mercados previstos na Recomendação CE de 2007 foram eliminados – o mercado do acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais e o mercado de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo – passando a Recomendação a contemplar unicamente mercados grossistas.

Não obstante os mercados relevantes enumerados na Recomendação em vigor, as ARN podem identificar mercados diferentes, fazendo o teste dos três critérios<sup>4</sup>.

### 3.1. Mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos em local fixo

A 14 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou a decisão relativa à definição dos mercados retalhistas de acesso à rede telefónica pública num local fixo e mercados de serviços telefónicos prestados em local fixo, à avaliação de PMS nesses mercados e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Essa decisão foi precedida de uma consulta pública e de audiência prévia dos interessados, tendo sido submetida à apreciação da Autoridade da Concorrência (AdC) e notificada à CE, que não se opôs às suas conclusões.

Efetuada a análise, a ANACOM concluiu que o mercado de acesso à rede telefónica pública em local fixo e os mercados dos serviços telefónicos em local fixo e das chamadas para numeração não geográfica não são passíveis de regulação *ex-ante*.

Este entendimento está alinhado com a Recomendação da CE de 2007 (em vigor à data), já que os mercados retalhistas de serviços telefónicos em local fixo não estavam identificados como mercados relevantes para efeitos de regulação *ex-ante*. Quanto ao mercado retalhista de acesso à rede telefónica pública num local fixo, deixou de ser suscetível de regulação *ex-ante* com a Recomendação da CE de 2014.

No que se refere ao mercado de acesso à rede telefónica pública num local fixo, concluiu-se na análise não existirem indícios de barreiras à entrada relevantes, tendo-se no entanto salientado a importância da manutenção das obrigações de pré-seleção de chamadas e de disponibilização da ORLA, já que possibilitam a entrada e/ou a manutenção no mercado de operadores sem rede, ou com rede apenas em parte do território, com investimentos relativamente reduzidos.

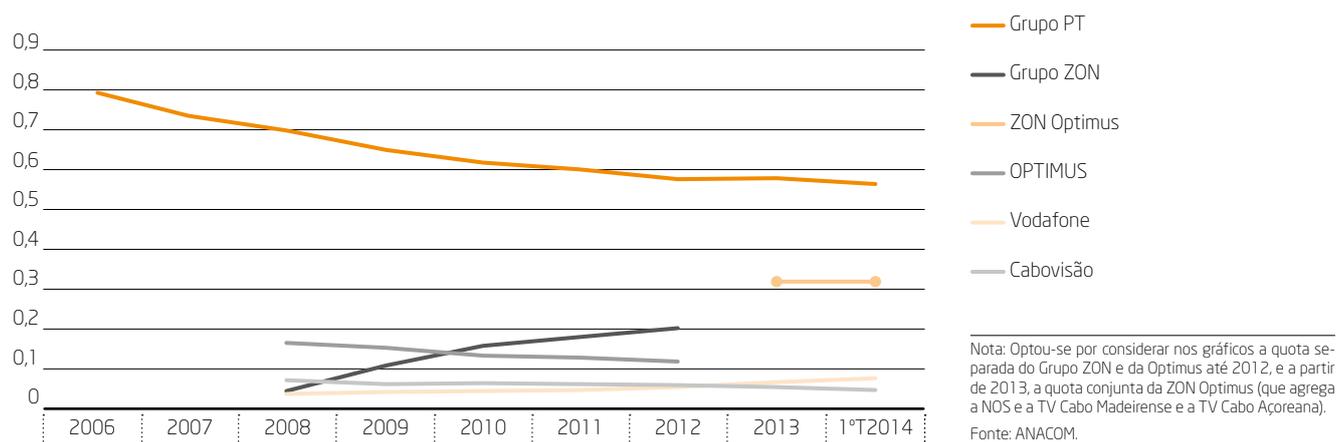
De realçar que a quota de mercado das empresas do grupo PT que até 2014 tinham PMS nestes mercados, tem vindo a diminuir, e que os operadores alternativos apresentam uma das quotas de mercado mais elevadas da UE – gráficos 1 e 2.

<sup>3</sup> Recomendação 2014/710/UE, de 9 de outubro.

<sup>4</sup> O primeiro critério diz respeito à presença de obstáculos fortes e não transitórios à entrada nesse mercado; o segundo critério prende-se com a eventual evolução da estrutura de um mercado para uma situação de concorrência efetiva no horizonte temporal relevante; o terceiro critério destina-se a avaliar se a aplicação do direito da concorrência, só por si, corrige ou não adequadamente as deficiências apresentadas pelo mercado.

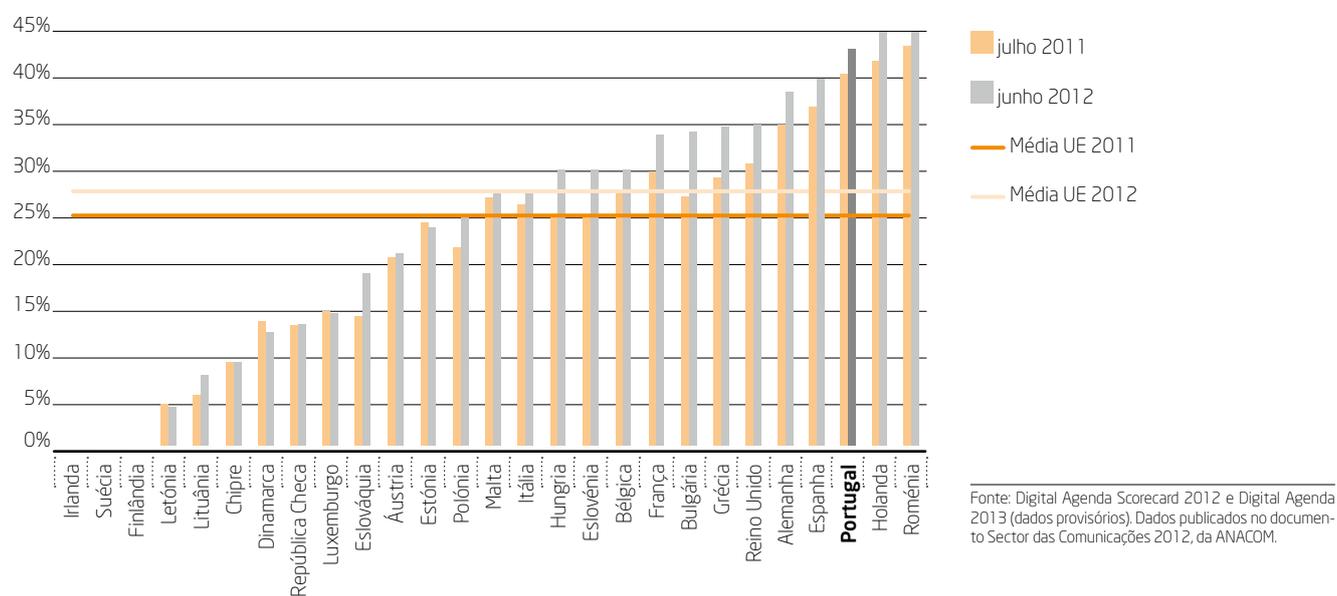
## Quotas de mercado por operador (acessos equivalentes)

Gráfico 1.



## Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE<sup>5</sup>

Gráfico 2.



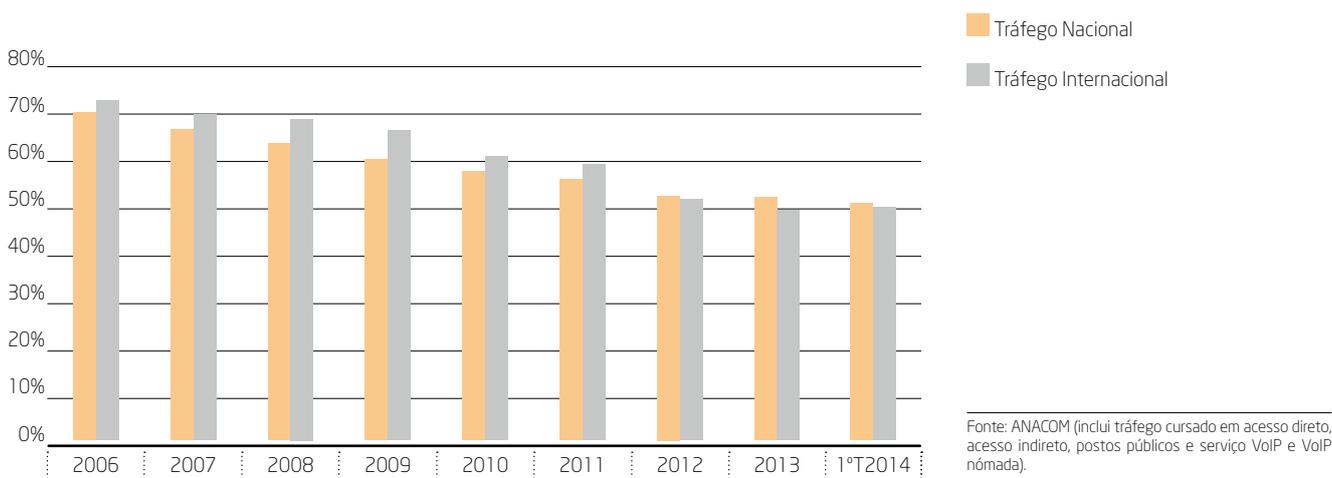
5 Note-se que posteriormente a esta análise foram publicados no Sector das Comunicações 2013 dados atualizados a junho de 2013, verificando-se que Portugal continua a manter quotas de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos das mais elevadas da UE

Nos mercados retalhistas dos serviços telefónicos prestados em local fixo também se assiste a uma redução da quota de mercado do grupo

PT, para 51% e 50% nos serviços telefónicos nacionais e internacionais, respetivamente, no final do 1.º trimestre de 2014 – gráfico 3.

### Quotas de mercado do grupo PT no tráfego nacional e internacional

Gráfico 3.

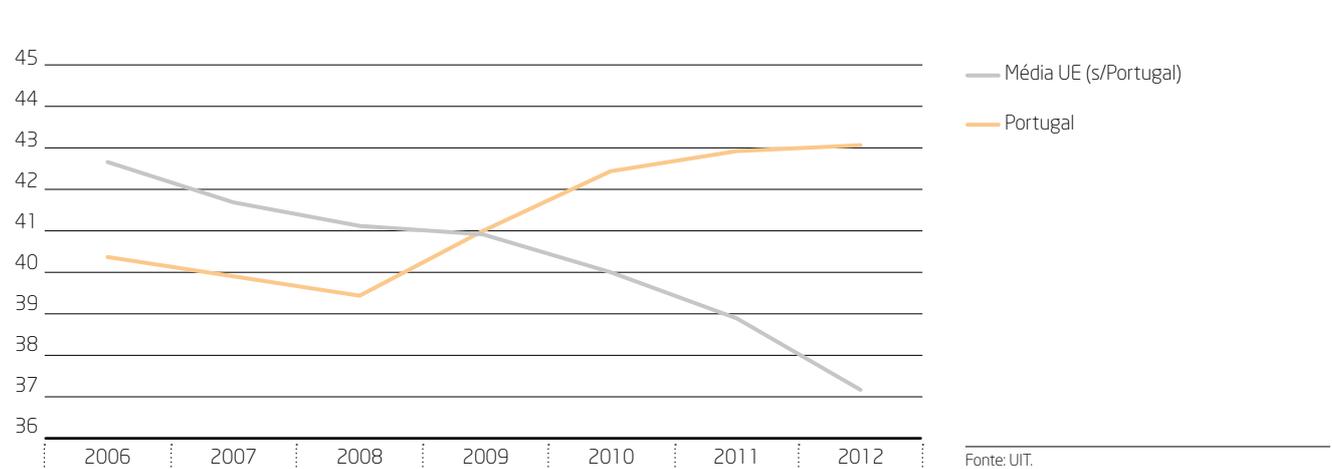


No que se refere ao mercado de serviços telefónicos destinados a números não geográficos publicamente disponíveis num local fixo, concluiu-se que a quota de mercado do grupo PT se reduziu significativamente – passou de valores superiores a 75% em 2004 para 39% – e existem outros operadores no mercado com peso significativo.

Foi também relevante para as conclusões alcançadas o facto de a oferta de acessos voz sobre o protocolo Internet (VoIP) estar a aumentar, normalmente integrada em pacotes de serviços com peso maioritário de operadores alternativos. Tal reflete-se na taxa de penetração do serviço telefónico em local fixo (STF), cuja evolução em Portugal tem sido contrária à verificada a nível europeu, conforme ilustrado no gráfico seguinte.

### Evolução da taxa de penetração do STF em Portugal e na média da UE28

Gráfico 4.



Por último, foram relevadas as alterações decorrentes do processo de designação do(s) prestador(es) do serviço universal (PSU) concluído em 2013, que conduziram a que a NOS tenha ficado sujeita às obrigações do SU – designadamente a obrigação de disponibilizar um tarifário regulado relativo ao acesso e serviço telefónico em local fixo. Na análise efetuada considerou-se que tais alterações permitiriam manter uma pressão competitiva sobre o grupo PT, mesmo na ausência de obrigações específicas sobre a empresa.

A análise efetuada, atendendo a todos os aspetos acima referidos, permitiu concluir que os mercados retalhistas em causa não reuniam as condições para serem suscetíveis de regulação *ex-ante*. Assim, a ANACOM concluiu que nestes mercados não existiam operadores com PMS, pelo que foram suprimidas as obrigações impostas às empresas do grupo PT no âmbito da anterior análise de mercados.

Em qualquer caso, relevou-se que o grupo PT continuaria sujeito a obrigações regulamentares *ex-ante* noutros mercados, tendo de manter um SCA, de separação de contas e de orientação de preços para os custos. Particularizou-se ainda a questão das obrigações de seleção e de pré-seleção de chamadas e de disponibilização de uma ORLA, realçando-se que, dada a sua importância estruturante para assegurar a concorrência nos mercados retalhistas, a sua imposição seria avaliada no âmbito do mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública em local fixo, no âmbito do qual essas obrigações foram impostas.

### 3.2. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

A ANACOM aprovou, a 14 de agosto de 2014 e em conjunto com a decisão a que se refere o ponto anterior, a decisão sobre o mercado grossista de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo. Esta decisão foi sujeita ao procedimento de consulta pública e de audiência prévia dos interessados, bem como a parecer da AdC, que não se opôs ao proposto pela ANACOM. O projeto de decisão foi notificado à CE, que não se opôs à sua aprovação.

Este é um mercado nacional constituído pelos serviços de originação de chamadas de voz na rede telefónica pública a partir de um local fixo, para números geográficos (através do acesso indireto) e não geográficos, e pelos serviços de originação de chamadas no acesso ao serviço de Internet por chamada, entregues nos vários níveis de rede e independentemente da tecnologia de transporte e do interface de interligação utilizado.

A análise desenvolvida, relativa às condicionantes à concorrência efetiva entre empresas, conduziu à conclusão de que as empresas do grupo PT que atuam neste mercado detêm PMS.

Esta conclusão é sustentada, entre outras razões, no reconhecimento da importância que o serviço grossista de originação de chamadas fornecido pela PTC tem para alguns operadores presentes no mercado retalhista, nomeadamente atendendo a que lhes permite prestar um serviço retalhista na totalidade do território nacional, que seria inviável assegurar se suportado apenas na sua própria rede de comunicações eletrónicas.

De facto, a garantia da presença em vários pontos do território é especialmente importante para os operadores alternativos que têm clientes do segmento empresarial, localizados em vários sítios, e que só permanecem como clientes desses operadores na medida em que lhes seja permitido aceder, desde qualquer ponto do território, ao serviço telefónico prestado em local fixo por um único operador, vinculado por um único contrato.

Adicionalmente, releva-se que as conclusões da análise do mercado do acesso retalhista à rede telefónica pública em local fixo e dos mercados retalhistas do serviço telefónico prestado em local fixo apontam para que os mercados em causa estejam a caminhar para uma situação de concorrência efetiva, no curto/médio prazo. Esta conclusão é suportada no facto de continuar a existir regulação do mercado grossista de originação de chamadas em local fixo.

Existindo PMS neste mercado, a ANACOM analisou as obrigações regulamentares em vigor para aferir se deveriam ser mantidas, alteradas ou suprimidas e avaliou a necessidade de impor obrigações adicionais. Desta análise resultou a imposição das seguintes obrigações ao grupo PT:

- dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso;
- não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação da informação;
- transparência na publicação de informações, incluindo a manutenção da oferta de referência de interligação;
- controlo de preços (aplicável aos serviços de originação de chamadas e de faturação e cobrança, à pré-seleção e à ORLA) e contabilização dos custos;
- separação de contas.

Foi ainda determinado, no quadro da obrigação de acesso, impor a obrigação de seleção e pré-seleção<sup>6</sup> e a disponibilização de uma ORLA<sup>7</sup>, obrigações que antes eram impostas no âmbito dos mercados retalhistas de banda estreita.

A manutenção da obrigação de seleção e pré-seleção, agora imposta no mercado grossista da originação de chamadas, foi considerada essencial por garantir aos operadores sem infraestrutura própria, ou àqueles que, dispondo de infraestrutura própria não têm uma presença em todo o território nacional, a possibilidade de manter e/ou angariar mais clientes, suportando a prestação dos serviços retalhistas na rede do operador com PMS.

Apesar de considerar necessário manter a obrigação de seleção e pré-seleção de chamadas, a ANACOM reconheceu que estes serviços têm perdido peso na introdução de concorrência no serviço telefónico prestado em local fixo, justificando-se remover a obrigação de *win-back* imposta ao grupo PT – a empresa estava impedida de realizar ações de recuperação dos clientes durante um período de guarda de 4 meses.

Quanto à obrigação de apresentar a ORLA, entende-se que esta apresenta vantagens a nível da integração do acesso e serviços que são relevantes para as empresas beneficiárias. Permite a oferta de um pacote de serviços, o que torna a sua oferta comercial mais atrativa e com maior valor acrescentado.

Os preços da ativação da pré-seleção devem continuar a ser fixados com base no princípio da orientação para os custos, enquanto os preços da mensalidade da ORLA devem continuar a atender ao princípio do *retail minus*.

No que respeita aos serviços de originação grossista para números não geográficos, a ANACOM reconheceu que se trata de uma matéria que carece de reflexão adicional. Em 2014 foram identificados os elementos necessários para prosseguir com a análise, além de ter sido recolhida informação junto das entidades relevantes para o efeito. O processo prosseguirá em 2015.

### **3.3. Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo**

A ANACOM aprovou, a 10 de julho de 2014 e em conjunto com o SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa, o SPD relativo à

definição do mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo, à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. O SPD foi submetido a consulta pública e a audiência prévia das entidades interessadas e foi consultada a AdC.

O SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa foi precedido de consulta pública sobre as opções metodológicas a considerar no desenvolvimento e implementação do modelo. Este modelo de custeio determina que o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos com PMS, seja de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Quanto ao SPD relativo à definição do mercado, foi solicitada aos operadores informação sobre interligação IP para dar resposta aos reparos feitos pela CE em 2013. Recorde-se que, em 2013, a ANACOM adotou um projeto de decisão que foi notificado à CE, mas que acabou por ser retirado na sequência de uma carta de comentários em que a Comissão manifestava sérias dúvidas quanto à compatibilidade do SPD com o direito comunitário, sobretudo pela falta de imposição de acesso para interligação em Protocolo Internet (IP) aos operadores com PMS.

Note-se ainda que, em 2013, a ANACOM aprovou uma decisão urgente e provisória sobre estes mercados determinando, nesse contexto, que os preços de terminação fixa fossem fixados com base num *benchmark* de preços *Long Run Incremental Costs* (LRIC) “puro”.

De acordo com o SPD aprovado em julho de 2014, este mercado é nacional e corresponde à terminação de chamadas num local fixo em cada uma das redes individuais, nos vários níveis de rede e independentemente da tecnologia de transporte e do interface de interligação utilizado. Concluiu-se que todos os operadores que prestam o serviço de terminação de chamadas vocais em redes telefónicas públicas individuais num local fixo PMS neste mercado, incluindo os operadores que têm recursos de numeração geográfica e nomádica (gama 30).

Neste contexto, a ANACOM analisou as obrigações regulamentares em vigor para aferir se as mesmas deveriam ser mantidas, alteradas ou suprimidas e avaliou a necessidade de impor obrigações adicionais

<sup>6</sup> Consiste na disponibilização por parte de uma empresa (a empresa que fornece o acesso direto) aos seus assinantes da possibilidade de aceder aos serviços telefónicos prestados em local fixo fornecidos por outra empresa (a empresa que fornece o acesso indireto) que com ela esteja interligada, através do encaminhamento das suas chamadas desde o ponto terminal em que a chamada é originada até ao ponto de interligação do operador de acesso indireto selecionado e com o qual o cliente não está diretamente ligado.

<sup>7</sup> A ORLA consiste numa oferta grossista, a um preço determinado, do direito de faturação da linha telefónica da PTC, permitindo a outras empresas legalmente habilitadas o estabelecimento de uma oferta retalhista própria que integre o realuguer da linha com serviços de tráfego telefónico.

nestes mercados grossistas. Dessa análise resultou que as obrigações a impor aos operadores com PMS seriam as seguintes:

- Dar resposta a pedidos razoáveis de acesso e permitir o acesso à rede em condições justas e razoáveis, tanto para a interligação *time division multiplexing* (TDM) como para interligação IP. Salvaguarda-se que a disponibilização da interligação IP não pode levar a que seja retirado o acesso à interligação TDM, nos casos em que esta já tenha sido acordada.
- Não discriminação na oferta de acesso de interligação e na respetiva prestação de informação, sendo de sublinhar que no âmbito desta obrigação deixa de ser imposta a obrigação de disponibilizar uma oferta de interligação por capacidade (IpC)<sup>8</sup>.
- Transparência na publicação de informação, incluindo, no caso da PTC, a manutenção da oferta de referência de interligação (ORI).
- Controlo de preços, os quais são orientados para os custos do operador eficiente. Com base nos resultados do modelo de custeio LRIC “puro” desenvolvido pela ANACOM, o preço máximo do serviço de terminação é fixado em 0,068 cêntimos de euro<sup>9</sup>.
- Separação de contas e de contabilização de custos, obrigação aplicável unicamente à PTC.

Em relação ao processo de migração para interligação em IP, e considerando a informação sobre esta matéria recolhida na consulta, a ANACOM considerou necessário acautelar que possam existir operadores que, a muito curto prazo, não estejam preparados para enviar/receber a totalidade do tráfego em IP<sup>10</sup>. Por isso considerou no SPD que a PTC deve integrar na sua ORI os aspetos relevantes relativos à arquitetura de interligação em IP e submeter-lhe para análise uma proposta que deverá contar com o contributo dos outros prestadores de serviços (OPS). O objetivo é determinar o início do

período de transição com vista à disponibilização da interligação IP e o prazo máximo para a sua disponibilização.

A adoção de decisão sobre este mercado está prevista para 2015.

### 3.4. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

A ANACOM iniciou em 2014 a revisão da análise dos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais (mercado 2 da Recomendação da CE de 2014<sup>11</sup>) e o processo de revisão do modelo de custeio assente numa metodologia de BU-LRIC “puro”.

A decisão final mais recente da ANACOM sobre esta matéria data de 30 de abril de 2012 e determinou a fixação de um preço máximo para a terminação de chamadas em rede móvel na ordem dos 1,27 cêntimos por minuto, a vigorar a partir de 31 de dezembro de 2012, tendo sido estabelecido um *glide-path* para atingir o valor definido. O preço máximo final foi fixado para todos os operadores com PMS nestes mercados, em conformidade com a Recomendação da CE de 7 de maio de 2009<sup>12</sup> sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação de chamadas nas redes fixas e móveis na UE. Esse preço foi fixado com base nos resultados de um modelo ascendente LRIC “puro” desenvolvido para o mercado nacional, tendo Portugal passado a aplicar um dos preços mais baixos no conjunto dos países europeus.

A ANACOM entende que a imposição de preços grossistas de terminação ao nível do custo incremental de um operador eficiente permite criar condições acrescidas de concorrência. Sobretudo porque contribui para a redução do nível de diferenciação de preços retalhistas entre as chamadas terminadas na mesma rede e as chamadas inter-redes, situação que, apesar de mais atenuada, continua a caracterizar o mercado nacional.

Importa acompanhar e rever, se necessário e na base do modelo de custeio devidamente atualizado, os preços de terminação móvel, agora mais próximos da média europeia em virtude de mais países terem passado a aplicar preços LRIC “puro” (ver gráfico seguinte)<sup>13</sup>.

8 Esta modalidade de interligação perdeu relevância desde que os preços de terminação passaram a ser fixados com base no *benchmark* de preços LRIC “puro”.

9 Preço por segundo desde o primeiro segundo, sem custo de ativação e idêntico independentemente do nível de interligação.

10 Nomeadamente por ausência de equipamentos adequados, havendo também que ter em conta os custos envolvidos na migração.

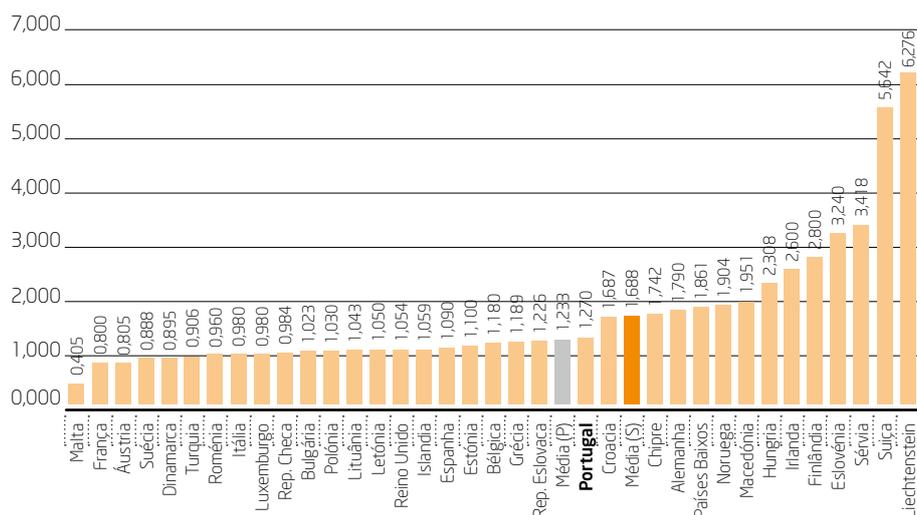
11 Equivalente ao mercado 7 Recomendação da CE.

12 Recomendação da Comissão de 7 de maio de 2009, sobre o tratamento regulamentar das tarifas da terminação de chamadas em redes fixas e móveis na UE (2009/396/CE).

13 Note-se que, em abril de 2015, foram aprovados dois sentidos prováveis de decisão: um referente aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis e outro relativo ao modelo de custeio de terminação móvel – especificação da obrigação de controlo de preços.

### Preços de terminação móvel por país (julho de 2014)

Gráfico 5.



Nota: Média (S) refere-se à média simples e Média (P) refere-se à média ponderada pelo número de assinantes em cada Estado-Membro.

Fonte: Termination Rates Benchmark Snapshot (as of July 2014) – Integrated Report on Mobile termination rates, & SMS Termination Rates (November 2014). Disponível em: [http://berec.europa.eu/eng/document\\_register/subject\\_matter/berec/reports/4794-termination-rates-benchmark-snapshot-as-of-july-2014-integrated-report-on-mobile-termination-rates-amp-sms-termination-rates](http://berec.europa.eu/eng/document_register/subject_matter/berec/reports/4794-termination-rates-benchmark-snapshot-as-of-july-2014-integrated-report-on-mobile-termination-rates-amp-sms-termination-rates).

### 3.5. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão

A este nível são de destacar os importantes investimentos que continuaram a ser feitos no reforço da cobertura de novas redes de acesso (NRA) e o acordo de partilha de fibra celebrado entre a PTC e a Vodafone. Este acordo abrange a partilha da rede de fibra ótica em 900 mil casas (cerca de 450 mil casas a cada uma das partes), envolvendo para o efeito um modelo de expansão da rede em cerca de 350 mil casas. Em termos práticos, o acordo confere a cada uma das partes um efetivo controlo sobre as infraestruturas de rede PON pertencentes à outra.

No contexto destes mercados importa ainda referir a conclusão, em maio de 2014, da operação de concentração Kento\*Unitel\*Sonaecom/ZON\*Optimus<sup>14</sup>, iniciada em 2013 através da fusão por incorporação da ZON na Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus). A entidade resultante da fusão adotou a designação NOS Comunicações.

Relembra-se que, no âmbito desta operação de concentração, a AdC impôs condições e obrigações destinadas a garantir o cumprimento de compromissos assumidos pelas notificantes, com vista a assegurar a manutenção da concorrência efetiva, nomeadamente nas áreas onde a Optimus – Telecomunicações, S. A. (Optimus) tinha acesso a redes de fibra ótica.

Por outro lado, em 2013 ocorreu também a operação de aquisição pela Altice Holdings (que controla a sociedade Cabovisão, através da sua subsidiária Altice Portugal) do controlo exclusivo da Winreason – holding detentora de participações sociais em diversas sociedades, incluindo a OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom)<sup>15</sup>.

Ao longo de 2014 foi ainda anunciada a intenção de venda da PT Portugal à Altice, operação cuja conclusão transitou para 2015<sup>16</sup>.

Estes movimentos de concentração do mercado observados em 2013 e reforçados em 2014, cujo impacto será mais visível ao longo de 2015, levaram à suspensão da análise dos mercados de acesso local

14 Operação de concentração que consiste na aquisição pela Eng.ª Isabel dos Santos, indiretamente, através do conjunto das sociedades, respetivamente, Kento Holding Limited e Unitel International Holdings, BV, bem como pela Sonaec SGPS, S.A., indiretamente, através da sociedade Sonaecom, SGPS, S.A., do controlo conjunto, através de uma empresa-comum-veículo, sobre a ZON, tal como esta última resultará, depois de incorporar, por fusão, a Optimus que, por sua vez, ficará igualmente sujeita ao referido controlo conjunto.

15 Esta aquisição foi possível mediante a aquisição da totalidade das ações representativas do respetivo capital social e respetivas subsidiárias, uma vez que a mesma não era suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos mercados relevantes identificados entre a Cabovisão e a OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (Onitelecom).

16 Segundo o comunicado disponível no sítio da Portugal Telecom, foi aprovada na assembleia geral de acionistas, realizada a 22 de janeiro de 2015 a venda da totalidade do capital social da PT Portugal, SGPS, S.A., pela Oi, S.A., à Altice, S.A.

grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão, dadas as suas implicações na dinâmica concorrencial dos mercados relevantes.

Em resultado do investimento crescente em NRA, em dezembro de 2014 cerca de 46,4% dos acessos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, quando no final de 2010 apenas 9,3% dos acessos em banda larga tinham velocidades de acesso dessa grandeza. No final de 2014, existiam cerca de 4,1 milhões de alojamentos cablados por redes de distribuição por cabo com tecnologia DOCSIS 3.0, cerca de 3,5 milhões de alojamentos cablados em fibra (FTTH) e cerca de 1,6 milhões de clientes que utilizam serviços NRA suportados em acessos FTTH e *Data Over Cable Service Interface Specification (DOCSIS) 3.0*<sup>17</sup>.

A nível do mercado grossista mantêm-se as tendências observadas nos anos anteriores: os OPS recorrem cada vez menos à oferta do lacete local (OLL) e à oferta grossista Rede ADSL PT e mantêm uma

procura contínua ao acesso a infraestrutura física, nomeadamente a condutas e a postes no âmbito oferta de referência de acesso às condutas (ORAC) e de oferta de referência de acesso a postos (ORAP), tendo em vista a instalação das suas próprias redes de fibra ótica.

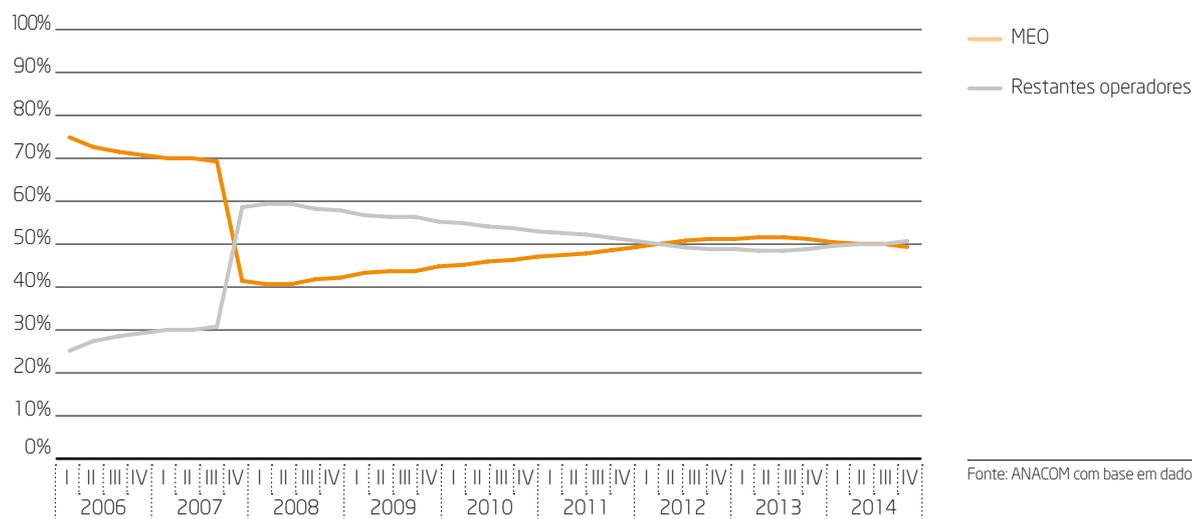
Em 2014, ao contrário do que se tinha observado em 2013, foi retomada a tendência de redução dos acessos suportados na OLL, como se detalha na secção relativa a esta oferta.

Manteve-se também a tendência de redução da quota de mercado do grupo PT no serviço de acesso em banda larga no retalho, passando de 51,3% em dezembro de 2012 para 50,5% em dezembro de 2013 e para 48,5% em dezembro de 2014.

Note-se que, em 2012 e 2013, o grupo PT tinha um número de acessos fixos de banda larga maior do que o número de acessos do conjunto dos operadores alternativos (*vide* gráfico seguinte), situação que se inverteu no segundo trimestre de 2014.

## Evolução da distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal

Gráfico 6.

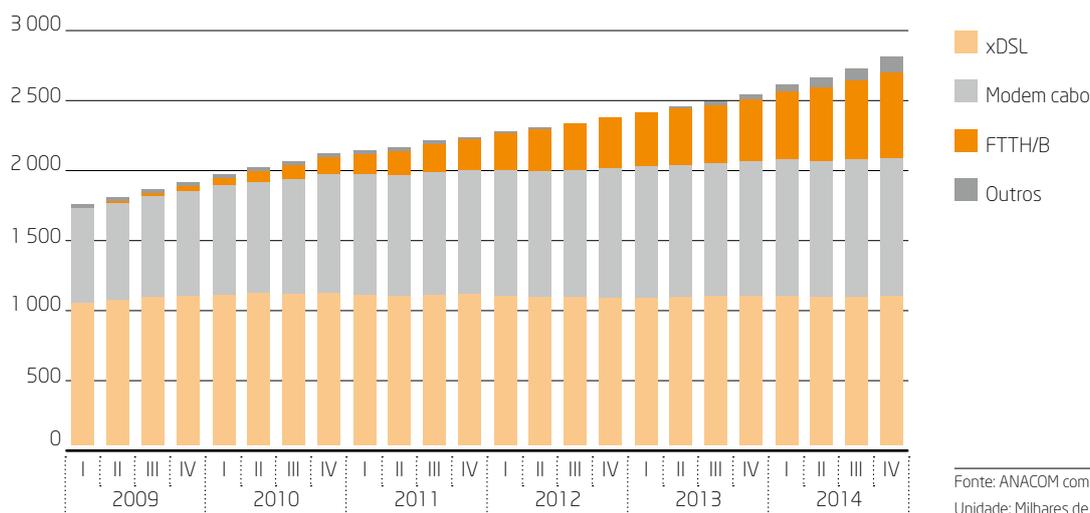


Em termos globais, existiam em Portugal, no 4º trimestre de 2014, cerca de 2,8 milhões de clientes com acesso à Internet fixa, mais 0,3 milhões de clientes face a 2013.

<sup>17</sup> Note-se que estes valores poderão incluir duplicações.

## Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal

Gráfico 7.



A principal tecnologia de acesso à Internet em banda larga fixa continua a ser o ADSL (39% do total), seguindo-se o modem por cabo (36%) e a fibra ótica – FTTH/B (22%). A fibra ótica está a ganhar importância face às outras tecnologias, como se vê no gráfico anterior.

Em termos líquidos, em 2014 os acessos em fibra ótica aumentaram em 163 mil, ou 36%, face ao registado em 2013. É expectável que o peso dos acessos linha de subscrição digital assimétrica (ADSL) no total de acessos em banda larga continue a cair, muito embora ainda tenha um papel fundamental nas áreas onde não existem redes de cabo ou de fibra ótica.

Não obstante até à data não se terem incluído os acessos em banda larga móvel na definição dos mercados relevantes de acesso em banda larga, é relevante conhecer a evolução destes acessos, nomeadamente os acessos suportados em placas/modem.

O número de utilizadores que efetivamente utilizaram Internet em banda larga móvel foi de 4,8 milhões, dos quais 669 mil através de placas/modem, o que se traduz numa redução de 11,9% face ao período homólogo (passando de 759 mil utilizadores para 669 mil).

Note-se que o tráfego gerado pelos acessos móveis com ligação através de placas/modem, que representa cerca de 74% do total do tráfego de acesso à Internet em banda larga móvel, tem vindo a aumentar, traduzindo-se num crescimento homólogo de 46%.

### 3.6. Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo

Em dezembro de 2014, a ANACOM aprovou o SPD relativo ao mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo (circuitos alugados grossistas), à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações.

No contexto desta análise foram identificados como relevantes, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, os seguintes mercados grossistas:

- segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade inferior ou igual a 2 Mbps, sem distinção de tecnologia e abrangendo todo o território nacional;
- segmentos terminais de circuitos alugados de capacidade superior a 2 Mbps (circuitos alugados de alto débito), sem distinção de tecnologia e abrangendo as áreas não competitivas (áreas NC);
- segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelas rotas não competitivas (rotas NC), com exceção dos circuitos CAM e de *backhaul*;
- segmentos de trânsito, sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituídos pelos circuitos CAM e de *backhaul*.

Analisados esses mercados, e tendo em máxima conta as linhas de orientação da CE relativas à análise e avaliação do PMS no âmbito do quadro regulamentar comunitário para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM concluiu que o grupo PTC detém PMS nos mercados relevantes identificados. Por conseguinte, propôs impor várias obrigações de acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, bem como obrigações de não discriminação, transparência, separação de contas e controlo de preços, contabilização de custos e reporte financeiro. À semelhança do concluído na análise anterior para o mercado das rotas competitivas (rotas C), a ANACOM concluiu nesta análise que o mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas (áreas C) não é suscetível de regulação *ex-ante*.

Nesta conformidade, e no que respeita ao mercado grossista de segmentos terminais de alto débito nas áreas competitivas (áreas C), foi proposto que as obrigações impostas na anterior análise de mercados (acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação, transparência, separação de contas e controlo de preços, contabilização de custos e reporte financeiro) sejam suprimidas, após um período de transição de 12 meses, a contar da data da

aprovação da decisão final relativa à análise de mercados. Durante o período de transição, a PTC não poderá agravar as condições das ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA) e a oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE) nos segmentos terminais de alto débito nas áreas C, mantendo-se em vigor as atuais condições.

À luz do mesmo SPD, o mercado grossista dos segmentos de trânsito constituídos pelas rotas C (exceto circuitos CAM e de *backhaul*) não é suscetível de regulação *ex-ante*, pelo que as obrigações vigentes devem ser suprimidas após um período transitório de 6 meses, a contar da data de aprovação da decisão final relativa à análise de mercados.

Este SPD aborda ainda diversos aspetos relevantes para o mercado e relacionados com as obrigações impostas ao grupo PT, como a regulação dos preços de *backhaul*, dos circuitos CAM e as condições de acesso às estações de cabos submarinos.

O SPD em causa foi submetido a audiência prévia dos interessados bem como a procedimento geral de consulta. A decisão final está prevista para 2015.

## 4. PREÇO PARA CODIFICAÇÃO, MULTIPLEXAGEM, TRANSPORTE E DIFUSÃO POR REDE DE TELEVISÃO DIGITAL TERRESTRE (TDT)

A ANACOM aprovou, por deliberação de 2 de maio de 2014, a decisão final relativa ao preço praticado pela PTC para codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de TDT de canais televisivos de acesso não condicionado livre (MUX A). Esta deliberação decorre de um pedido de intervenção submetido pela Rádio e Televisão de Portugal (RTP) à ANACOM, para mediação imediata na determinação do preço exigido pela PTC relativo àqueles serviços.

Analisada a matéria, a ANACOM decidiu não intervir na revisão do preço em causa. Esta decisão teve em conta a existência de

contratos celebrados entre a PTC e os operadores de televisão, incluindo a RTP, e o facto de, à luz dos elementos disponíveis, não se poder concluir de modo inequívoco que o preço praticado é excessivo. A circunstância de a AdC, que é a entidade competente para atestar da eventual existência de abuso de posição dominante por parte da PTC, não ter identificado matéria que carecesse da sua intervenção também contribuiu para a decisão da ANACOM.

A ANACOM reavaliará a matéria em 2015.

## 5. OFERTAS REGULADAS

### 5.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2014, a ORI manteve-se sem alterações. Conforme já referido, em 2014 foi colocado em consulta pública e submetido a audiência prévia dos interessados o modelo de custeio de terminação fixa desenvolvido especificamente para o mercado português. A definição do preço máximo de terminação a aplicar terá por base esse modelo.

#### 5.1.1. Preços de originação de chamadas

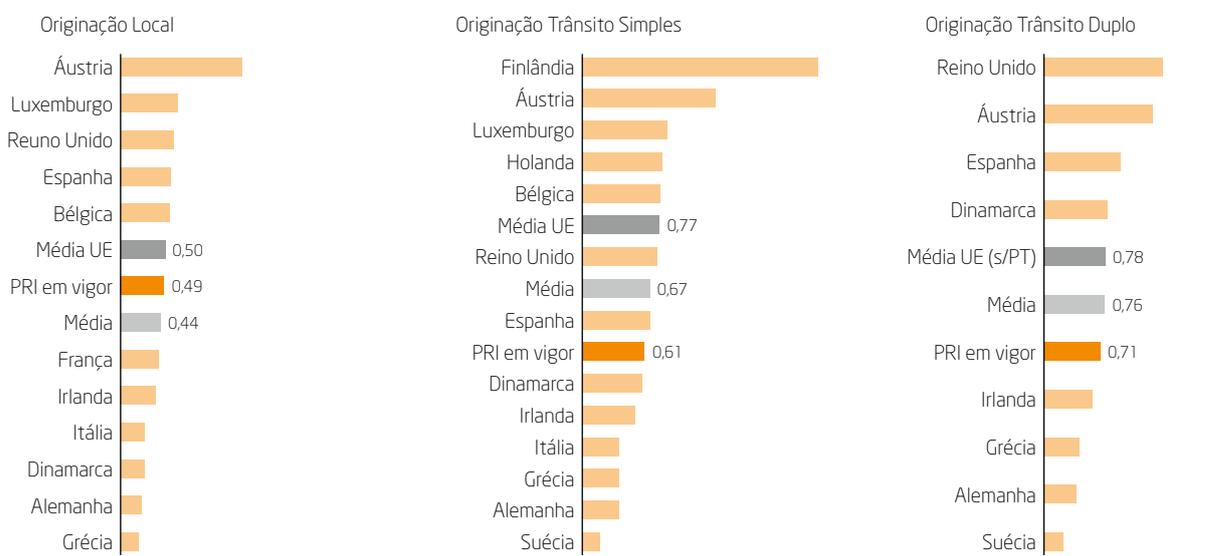
No que respeita aos preços da ORI aplicáveis aos serviços de originação de chamadas na rede fixa, em 2014 não houve reavaliação dos preços máximos. Durante o ano decorreu a análise do mercado grossista de originação de chamadas em local fixo e, nesse âmbito, foi determinado que se iria avaliar a situação específica da originação para números não geográficos, trabalho iniciado no segundo semestre de 2014.

Comparando os preços de originação que constam na ORI e os preços de originação impostos aos operadores com PMS nos Estados-Membros da UE15, verifica-se que Portugal está na média europeia no que respeita aos preços de originação grossista nos vários níveis de originação. No nível local, aquele em que a maioria do tráfego é cursado, o preço situa-se precisamente na média da UE15 (sem Portugal). Quanto à originação em trânsito simples e duplo, os preços encontram-se ligeiramente abaixo da média comunitária.

No geral, os preços máximos praticados em 2014 para o serviço de originação situavam-se próximos da média dos preços praticados na UE15.

### Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação de chamadas)<sup>18</sup>

Gráfico 8.



Fonte: Cálculo ANACOM com base em informação da Cullen International publicada em 19 de dezembro de 2014.

Unidade: Preços por minuto em cêntimos de euro sem IVA para uma chamada de três minutos.

<sup>18</sup> Os valores apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado pela PTC em 2014 ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados-Membros. Quando necessário, foi usada a taxa de câmbio publicada pelo Banco de Portugal à data de 30 de dezembro de 2014.

### 5.1.2. Preços de terminação de chamadas

Em relação aos preços máximos de terminação das redes, na tabela seguinte é feita uma comparação dos preços, à data de 1 de janeiro de 2015, nos países que já notificaram o preço de terminação LRIC “puro” à CE, em conformidade com o estabelecido na já mencionada Recomendação da CE sobre terminações de 2009<sup>19</sup>, e relativamente aos quais a CE não iniciou um procedimento de investigação (fase II). Foi também condição

para a inclusão na tabela terem em vigor, na data da comparação, preços LRIC “puro”. Portugal ocupa a 14.<sup>a</sup> posição na ordenação de preços, ligeiramente acima da média.

Os países da UE que não foram incluídos na tabela não têm ainda em vigor preços estabelecidos com base na metodologia de custeio LRIC “puro”, pelo que, na generalidade, aplicam preços de terminação mais elevados do que os que aqui se referem.

### Benchmark LRIC «puro» em 1 de janeiro de 2015

Tabela 1.

Estado-Membro	Preço por minuto em cêntimos de euro	Data de aplicação dos preços
Reino Unido	0,0436	01.01.2014
Malta	0,0443	01.07.2013
Croácia	0,0645	01.01.2015
Dinamarca	0,0672	01.01.2013
Suécia	0,0723	01.01.2014
Itália	0,750	01.07.2014
França	0,0790	01.01.2015
Espanha	0,0817	01.11.2014
Grécia	0,0820	01.01.2015
Irlanda	0,0850	01.07.2014
Média dos preços LRIC puro (sem PT)	0,0974	
República Checa	0,1083	01.04.2014
Áustria	0,1110	01.11.2013
<b>Portugal</b>	<b>0,1114</b>	<b>01.10.2013</b>
Eslováquia	0,1234	01.08.2013
Hungria	0,1255	01.01.2014
Roménia	0,1400	01.04.2014
Bulgária	0,2556	01.07.2013

Pressupostos:

Casos da Dinamarca e da Áustria: 50% tráfego em HN e 50% em HE; DMC = 3 minutos no caso da Dinamarca;

Caso da Suécia: Usado o perfil de distribuição entre TS e TD divulgado pelo regulador sueco;

Caso da Itália: Preço LRIC “puro” aplicável a partir de julho de 2014, o qual tem em conta o processo de migração de TDM para IP (assume que 66% do tráfego é cursado em IP);

Caso da Croácia: Usado o perfil de distribuição entre TS e TD divulgado pelo regulador croata na falta de dados desse país, o perfil da PTC em 2013 para a distribuição do tráfego nos vários níveis de rede. De notar que este regulador estabeleceu um *glide-path* desde 01.01.2014 o qual termina com a aplicação do preço LRIC “puro” a partir de 01.01.2015;

Quando necessário, foi usada a taxa de câmbio publicada pelo Banco de Portugal à data de 02.01.2015.

Fonte: CE; notificações e cálculos ANACOM.

<sup>19</sup> Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

## 5.2. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

Em 2014 registou-se uma redução de 14,6% da procura de acessos suportados na OLL, ao contrário do que se verificara em 2013. Esta descida poderá dever-se ao facto de os principais utilizadores desta oferta estarem a investir em NRA (nomeadamente a Vodafone e usarem

a OLL apenas de forma complementar, ou por terem sido integrados noutros operadores, nomeadamente em operadores de redes de cabo com cobertura nas áreas onde estão coinstalados (e.g. ex-Optimus).

Esta tendência de decréscimo de acessos suportados na OLL regista-se desde o segundo trimestre de 2008.

### Evolução do número de lacetes desagregados

Gráfico 9.



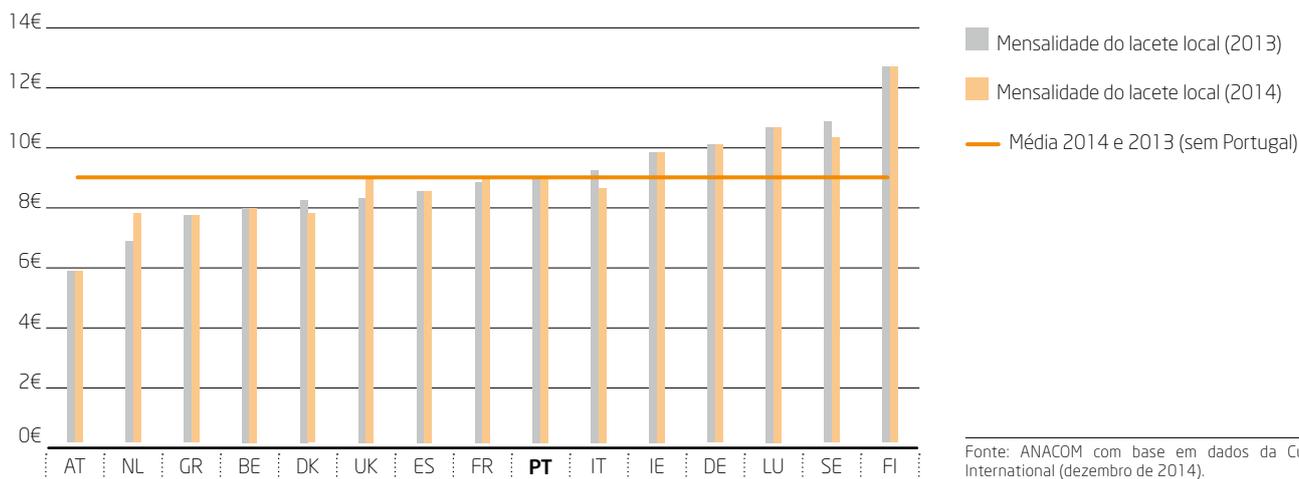
Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

Em 2014 a ANACOM continuou a acompanhar as condições praticadas em Portugal:

- (a) Os preços de instalação e mensalidade do lacete local comparam favoravelmente com os preços praticados noutros países europeus - *vide* gráficos 10 e 11. Note-se que entre 2013 e 2014 a média das mensalidades do lacete local praticadas nos países da UE15 (sem Portugal) não sofreu alterações.

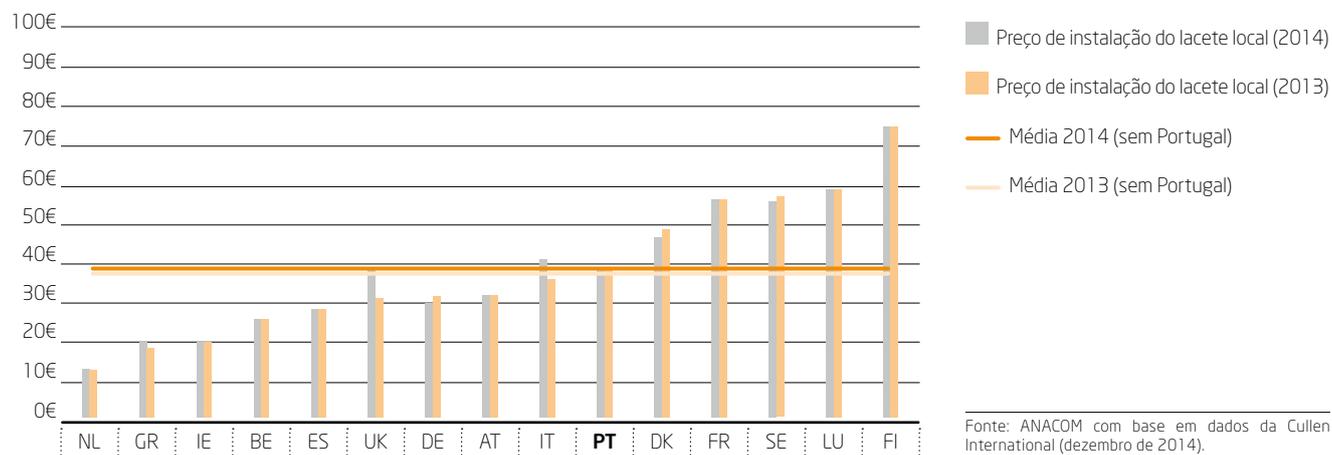
### Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE 15

Gráfico 10.



### Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE 15

Gráfico 11.

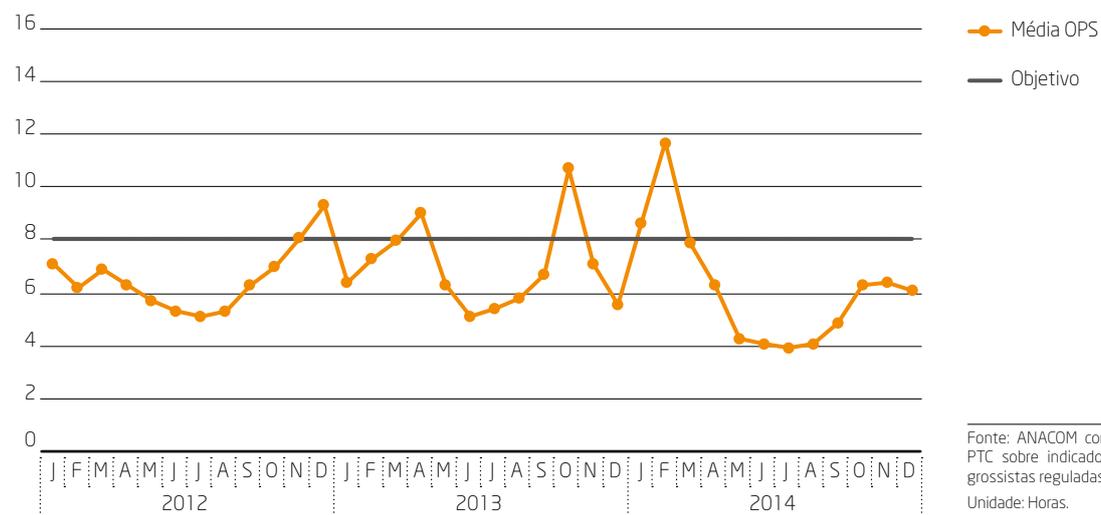


(b) Quanto à qualidade de serviço, conclui-se que, em geral, a PTC tem cumprido os prazos de reparação de avarias – gráficos 12 e 13. O cumprimento do prazo de fornecimento não é passível de verificação uma vez que é comum, segundo a empresa, os operadores

acordarem uma data de instalação além do objetivo a que está sujeita (7 dias úteis). É de registar que esses prazos não se afastam significativamente do objetivo – gráfico 14.

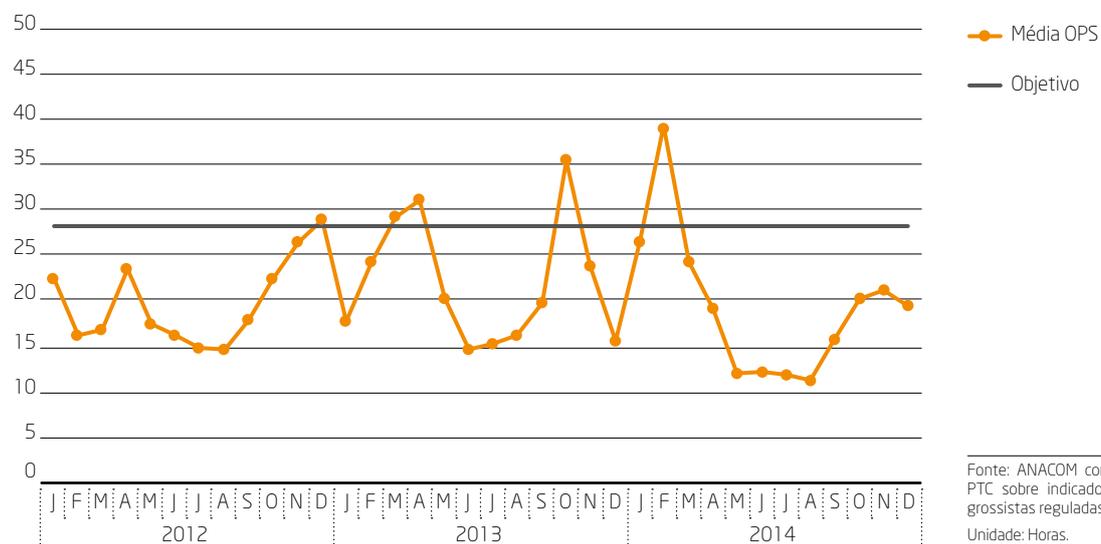
### Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação de avarias (8 horas - 100%)

Gráfico 12.



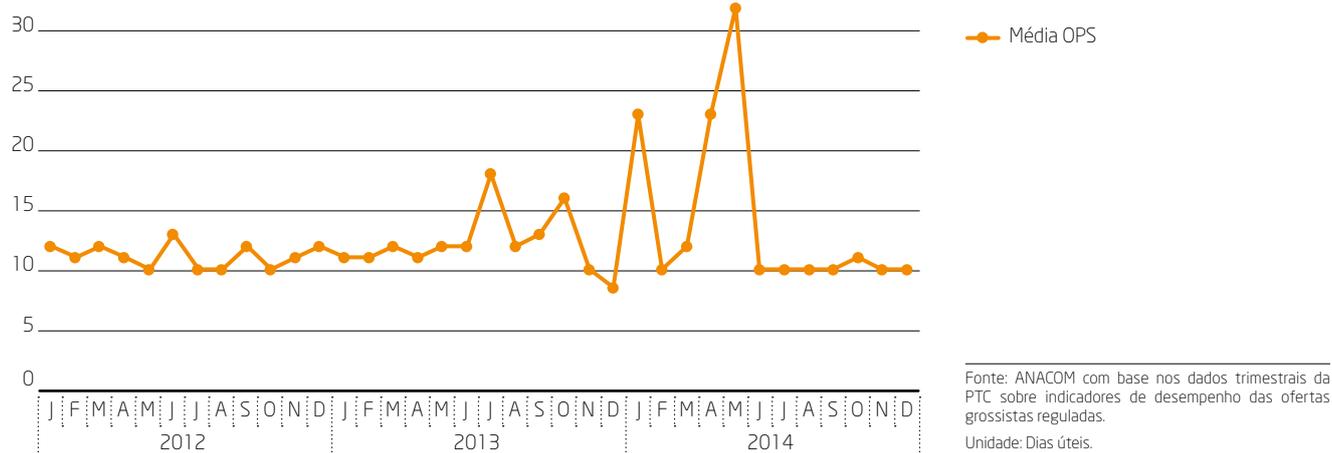
### Serviço de acesso ao lacete local - prazo médio de reparação (28 horas - 95%)

Gráfico 13.



### Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade - máximo

Gráfico 14.



### 5.3. Oferta Rede ADSL PT

A natureza complementar (e mesmo residual) da oferta grossista Rede ADSL PT é atestada pela redução do número de acessos dos operadores alternativos suportados nesta oferta grossista, tendência verificada desde o final de 2007. De facto, esta oferta, que em parte já não é regulada desde o início de 2010<sup>20</sup>, é essencialmente utilizada por alguns OPS a nível do mercado empresarial, o que lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

No final de 2014 existiam cerca de 20 mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, menos 17% que

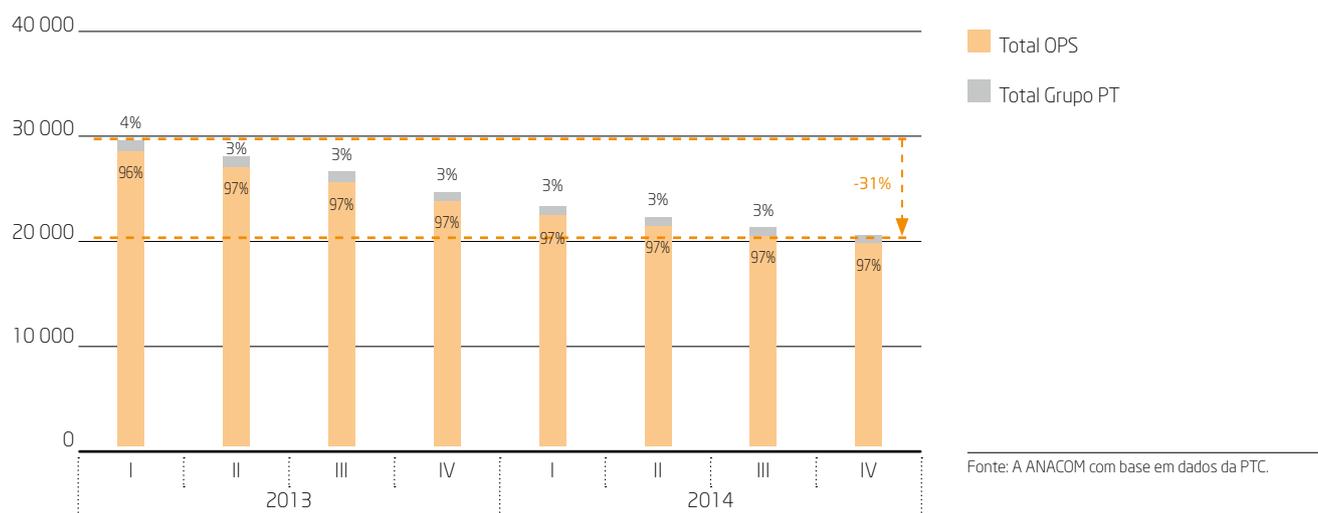
em 2013. Se nos reportarmos ao início de 2013 a redução é de 31%, conforme se pode verificar no gráfico abaixo.

Esta redução de acessos, tal como na oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL), explica-se pelo aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria, em linha com a teoria da escada de investimento que sustenta que os operadores iniciam a atividade através de ofertas com um investimento mais reduzido – caso da oferta Rede ADSL PT – e vão investindo cada vez mais em rede própria, chegando mais perto do utilizador com a sua própria infraestrutura.

<sup>20</sup> A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela PTC nas designadas áreas competitivas do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

## Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 15.

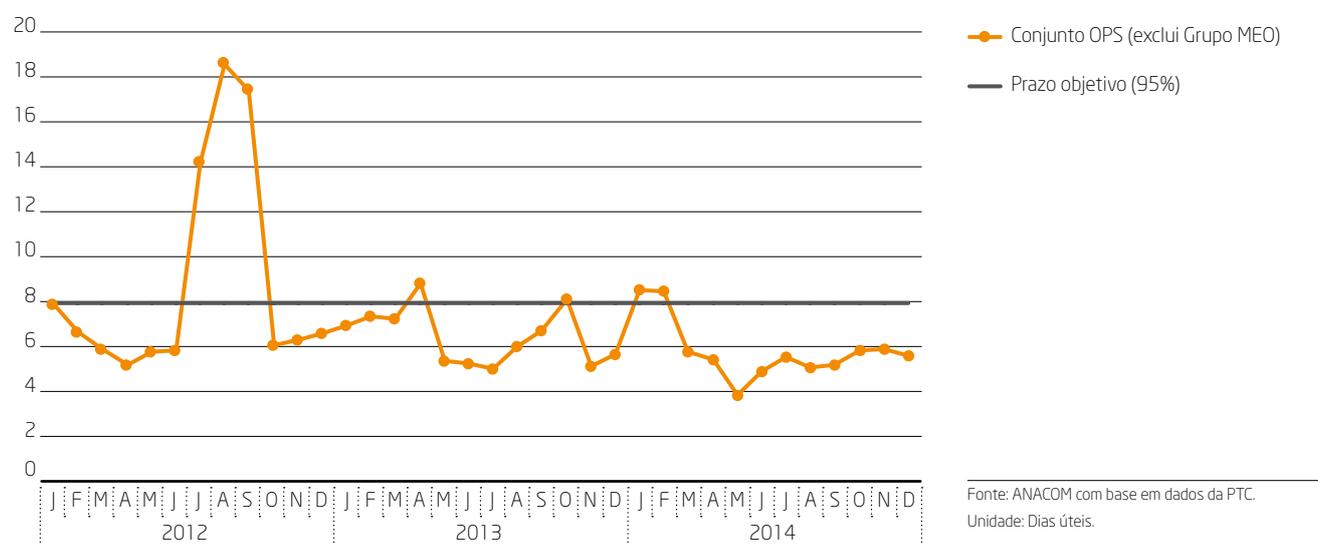


A ANACOM tem mantido a monitorização das condições desta oferta, sobretudo na qualidade de serviço. Os gráficos seguintes ilustram a evolução de indicadores de qualidade de serviço relacionados com o prazo de reparação de avarias, concluindo-se que em 2014 a PTC

cumpriu, de uma forma geral, e para o conjunto dos OPS, os objetivos definidos, com exceção de dois meses (janeiro e fevereiro). A evolução foi positiva face a 2012 e 2013.

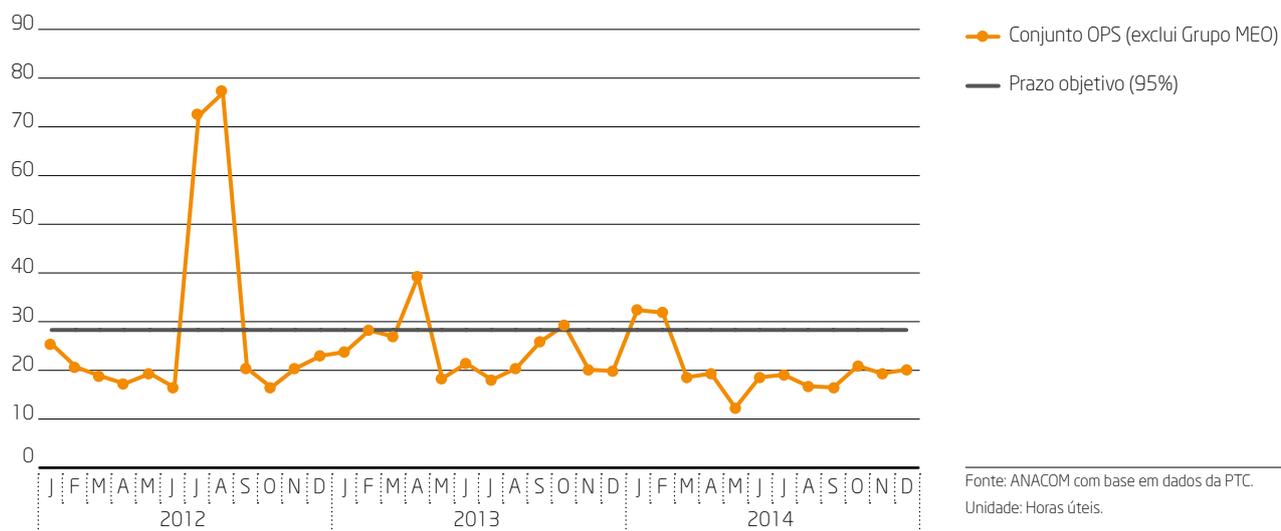
## Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 16.



## Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT

Gráfico 17.



### 5.4. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) têm sido utilizadas pelos operadores alternativos para complementar as suas redes ou interligar a sua rede com a rede de outros operadores, nomeadamente com a rede da PTC.

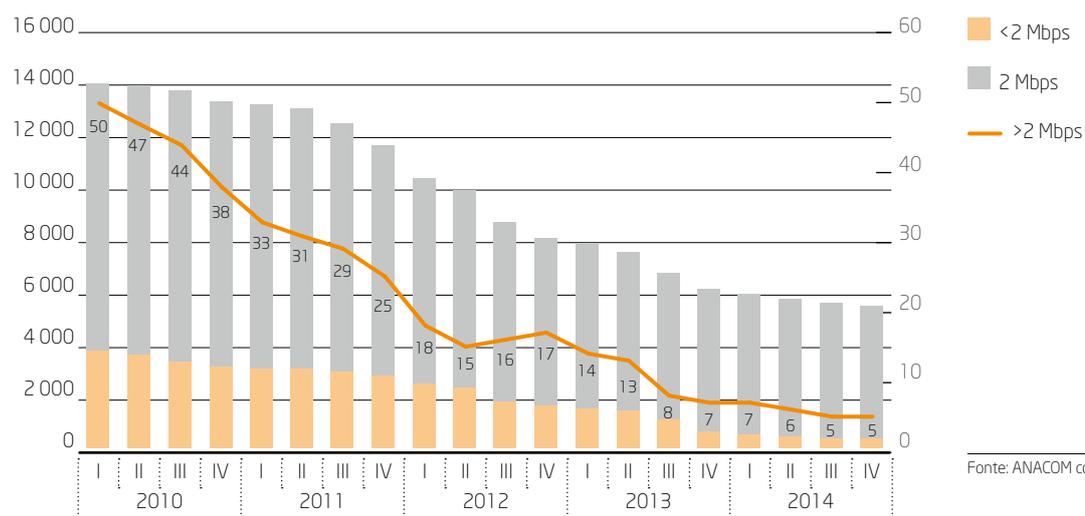
Com o aumento do investimento dos OPS em rede própria, a necessidade de recorrerem a circuitos alugados da PTC tem vindo a

diminuir, pelo menos em determinadas áreas ou rotas. No caso dos circuitos Ethernet a procura continua a aumentar, em linha com o que se verificou em 2012 e 2013.

No gráfico 18 apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA), observando-se uma quebra significativa, independentemente da capacidade dos circuitos.

## Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade

Gráfico 18.



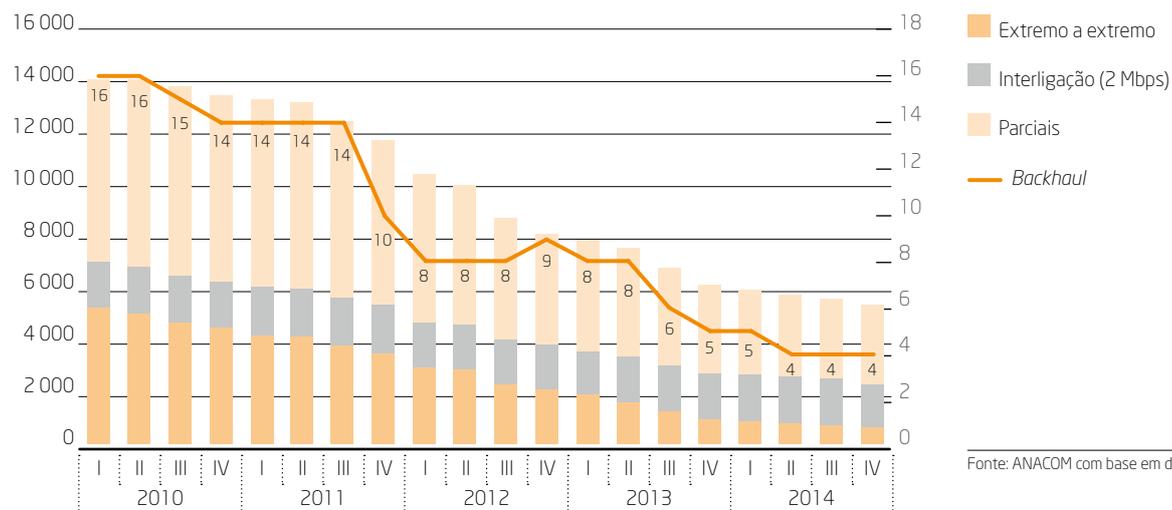
Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

No gráfico 19 apresenta-se a evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito, observando-se

uma diminuição nos vários tipos, exceto no caso dos circuitos para interligação, que têm vindo a aumentar desde o início de 2012.

## Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito

Gráfico 19.

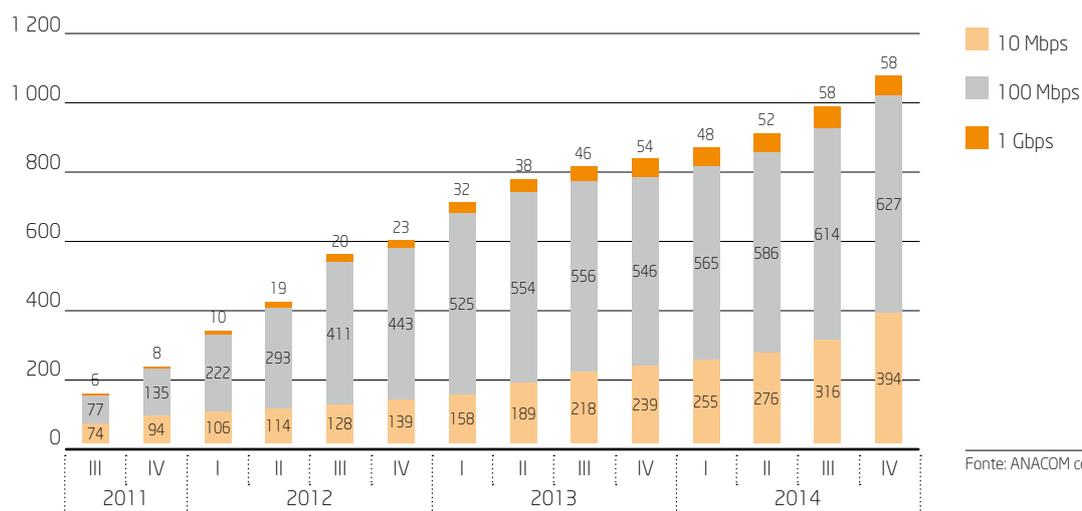


Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

Na ORCE (ver gráfico 20), como referido, verifica-se uma clara tendência de crescimento em qualquer das capacidades contratadas, sobretudo nos circuitos de 10 Mbps.

### Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCE, discriminados por classes de capacidade

Gráfico 20.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.

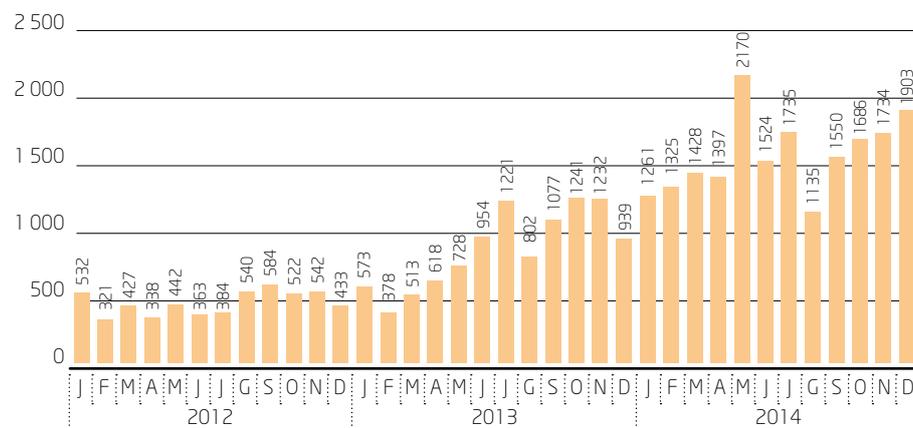
### 5.5. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2014 continuou a verificar-se um aumento do interesse no acesso às condutas da PTC, sobretudo devido a investimentos de outro(s) operador(es) em redes de fibra ótica.

O número mensal de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC foi superior ao de 2013. Em julho, o número de respostas já tinha ultrapassado o do conjunto do ano de 2013 – gráfico 21.

### Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC

Gráfico 21.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC. Unidade: Respostas a pedidos de informação.

Não obstante haver já uma cobertura significativa do território nacional com infraestruturas alternativas à do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes

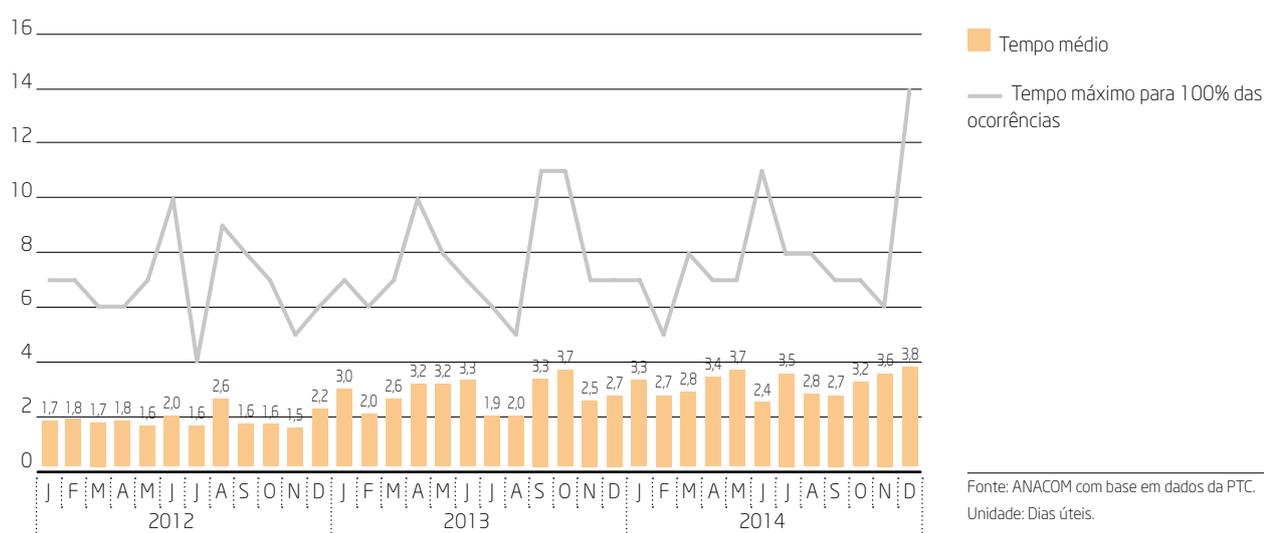
suportadas em fibra ótica, esta elevada utilização da ORAC indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes.

Relativamente à qualidade de serviço desta oferta, o indicador mais relevante será o tempo de resposta a pedidos de instalação. Verifica-se que o nível objetivo, que é no máximo de 5 dias úteis para a totalidade dos casos, não tem sido cumprido pela PTC (ver gráfico 22). No entanto, isso não significa necessariamente que exista um incumprimento generalizado deste prazo – uma vez que este indicador de qualidade de serviço está definido para 100% dos casos, os seus valores referem-se assim ao pior caso existente<sup>21</sup>.

Importa assim verificar que o prazo médio de resposta para 100% dos casos esteve sempre abaixo dos 4 dias úteis em 2014, ou seja, foi sempre inferior ao prazo objetivo definido na oferta. Releva-se a este propósito que, à semelhança das restantes ofertas grossistas, estão definidas compensações em caso de incumprimento dos objetivos definidos na ORAC.

### Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC

Gráfico 22.



Fonte: ANACOM com base em dados da PTC.  
Unidade: Dias úteis.

Em 2014, manteve-se o foco na verificação e confirmação de que a informação constante na Extranet ORAC (referente à existência de câmaras de visita, traçados de condutas, ramais de acesso e níveis de ocupação das condutas) estava atualizada e correta. Foram realizadas várias ações de fiscalização e, em alguns casos, identificou-se a necessidade de melhorar a informação disponibilizada na Extranet.

#### 5.6. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

À semelhança da ORAC, a oferta de referência de acesso a postes (ORAP) tem permitido que os operadores alternativos instalem os seus cabos utilizando a infraestrutura da PTC, designadamente os seus postes.

A ORAP está definida para permitir uma utilização integrada com a ORAC, garantindo uma continuidade na instalação da infraestrutura própria dos operadores beneficiários, nomeadamente através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas.

Neste contexto, a ORAP assume primordial importância nas zonas rurais, permitindo uma expansão das redes dos operadores alternativos, com impactos positivos no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

Em 11 de dezembro de 2014, a ANACOM aprovou uma decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço da

<sup>21</sup> Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os 5 dias úteis e, como se apresentou no gráfico 21, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2014.

ORAP, por considerar que se trata de informação relevante para fazer o acompanhamento de mercado e para os clientes desta oferta. Até aí, e apesar de a ORAP prever parâmetros e níveis de qualidade de serviço, não estava sujeita às mesmas obrigações de publicação das restantes ofertas grossistas.

### 5.7. Oferta de referência de realugar da linha de assinante (ORLA)

O número de acessos analógicos com ORLA ativa continuou a decrescer em 2014, tendência que remonta ao final de 2010 e que reflete a redução da prestação do STF na modalidade de acesso indireto.

A ORLA é uma oferta grossista que, a um preço determinado, permite o direito de faturação da linha telefónica da PTC a outras

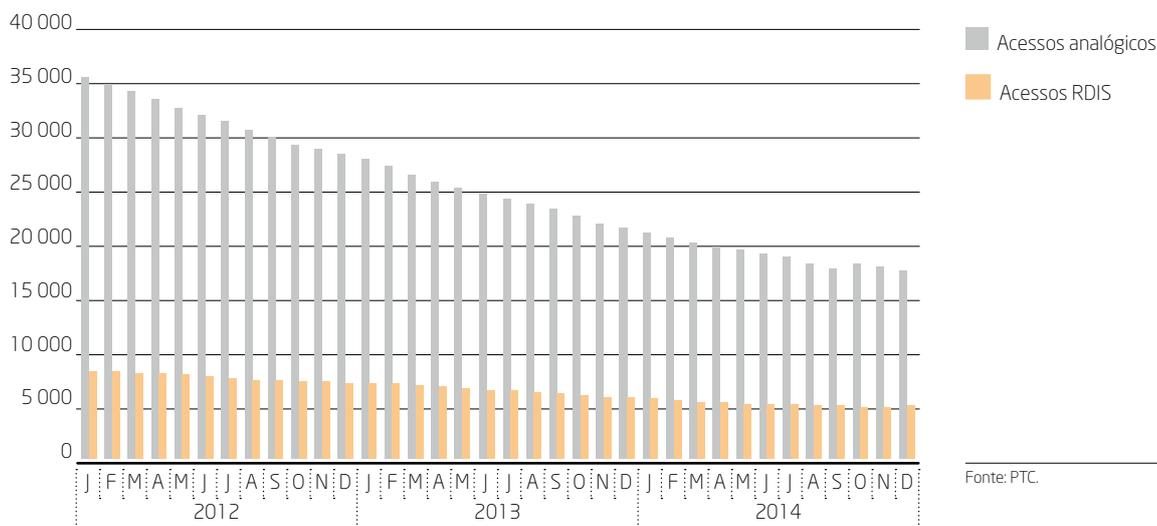
empresas legalmente habilitadas. É utilizada pelos prestadores que não têm infraestrutura própria, ou que a têm, mas não em todo o país, e que assim podem disponibilizar ofertas agregadas em todo o território.

Em 2014, os acessos analógicos caíram 18%, para 17 563 acessos; e os acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) básicos e *plus* caíram 13% - no final de 2014 existiam 4936 acessos RDIS não equivalentes.

O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa desde 2012.

### Evolução do número de acessos analógicos e RDIS (básicos e *plus*) com ORLA ativa

Gráfico 23.



Fonte: PTC.

Em agosto de 2014 a PTC alterou a ORLA ao abrigo de um esclarecimento da ANACOM de 2012. Nos termos desse esclarecimento, a empresa poderia descontinuar o desconto de 50% disponibilizado no retalho aos assinantes reformados e pensionistas, no âmbito do SU e, se o fizesse, não teria de refletir aquele desconto a nível grossista.

Assim, depois de agosto de 2014, o benefício relativo aos reformados e pensionistas cujo agregado familiar auferia um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional passou a ser aplicável apenas aos acessos STF com ORLA ativa que já usufruíam desse desconto e a novas solicitações de ativação de ORLA sobre acessos STF com o plano reformados da PTC.

## 6. SISTEMAS DE CUSTEIO

### 6.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da PTC

#### 6.1.1. SCA da PTC referente aos exercícios de 2010, 2011 e 2012

No âmbito da legislação aplicável, compete à PTC dispor de um SCA para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

À ANACOM compete aprovar o SCA implementado pela PTC, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

Neste contexto, a ANACOM adjudicou, por concurso público, a auditoria aos resultados do SCA da PTC relativos aos exercícios de 2010, 2011 e 2012 à SVP Advisors, atual Axon Partners Group Consulting, S.L. (AXON)<sup>22</sup>.

Por deliberação de 21 de março de 2014, a ANACOM aprovou o envio à PTC dos relatórios finais das referidas auditorias e deliberou ouvir a empresa, ao abrigo dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, sobre as determinações e recomendações a emitir pela ANACOM com vista ao aperfeiçoamento e reformulação do seu SCA.

Tendo em conta as conclusões da auditoria, bem como a materialidade das reservas identificadas e respetivos impactos, a ANACOM determinou à PTC, por deliberação de 22 de maio de 2014, a reformulação dos resultados do SCA dos exercícios de 2010, 2011 e 2012 e a sua reapresentação a esta Autoridade. Essa reapresentação teria de ser feita no prazo máximo de 25 dias úteis a contar da notificação da decisão final, no que respeita aos resultados do SCA da PTC de 2010 e 2011; e até 30 de setembro de 2014, no que respeita aos resultados do SCA da PTC de 2012.

A auditoria aos resultados reformulados do SCA de 2010 e 2011 decorreu em julho e as decisões finais foram aprovadas a 7 de agosto de 2014.

Os resultados reformulados do SCA da PTC referentes ao exercício de 2012 foram submetidos no dia 30 de setembro de 2014, tendo a respetiva auditoria decorrido durante o mês de outubro.

Por deliberação de 6 de novembro de 2014, a ANACOM tomou conhecimento das conclusões do relatório de auditoria aos resultados reformulados relativo ao exercício de 2012 e da respetiva declaração de conformidade, tendo deliberado ouvir a PTC sobre a declaração de conformidade e as determinações e recomendações a emitir. A decisão final foi aprovada em 30 de dezembro de 2014.

Adicionalmente, a PTC, enquanto concessionária do serviço público de telecomunicações, deveria assegurar, *inter alia*, a prestação do serviço fixo de telex, do serviço de difusão e de distribuição de sinal de telecomunicações de difusão, do serviço telegráfico e, transitoriamente, até à transferência para outra entidade, do serviço móvel marítimo.

As margens de exploração negativas decorrentes do cumprimento da obrigação de prestação dos referidos serviços devem ser anualmente compensadas pelo Estado. Para isso, a ANACOM submete as margens de exploração negativas à Inspeção-Geral de Finanças (IGF), precedidas de auditorias efetuadas por entidade independente por si designada. Assim, a par da auditoria global aos resultados do SCA de 2010, 2011 e 2012, a ANACOM também adjudicou à AXON a auditoria aos resultados dos serviços de telex, telegráfico, teledifusão terrestre e móvel marítimo, referentes aos exercícios de 2010, 2011 e 2012, a qual foi realizada em simultâneo com as auditorias anteriormente referidas.

Por deliberação de 28 de agosto de 2014, a ANACOM tomou conhecimento das conclusões constantes do relatório de auditoria aos resultados reformulados dos quatro serviços obrigatórios e das respetivas declarações de conformidade, referentes a 2010 e 2011, e deliberou ouvir a PTC sobre o SPD a emitir. A decisão final foi aprovada por esta Autoridade em 23 de outubro de 2014.

No que respeita aos resultados reformulados dos quatro serviços obrigatórios referentes a 2012, a ANACOM, por deliberação de 11 de dezembro de 2014, tomou conhecimento das conclusões do

<sup>22</sup> Por deliberação de 6 de setembro de 2012.

relatório de auditoria e da respetiva declaração de conformidade e deliberou ouvir a PTC sobre o respetivo SPD<sup>23</sup>.

### 6.1.2. SCA da PTC referente ao exercício de 2013

A ANACOM aprovou, por deliberação de 22 de maio de 2014, o lançamento de um concurso público internacional para realização de auditoria aos resultados do SCA e às estimativas dos CLSU apresentadas pela PTC, ambos relativos a 2013. Por decisão de 24 de julho foi aprovada a adjudicação à AXON e os trabalhos iniciaram-se em setembro de 2014.

### 6.1.3. Decisão quanto à taxa de custo de capital da PTC, aplicável para o exercício de 2014

O artigo 74º, n.º 2, da Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro<sup>24</sup>, prevê que, ao impor as obrigações de amortização de custos e controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos e a obrigação de adotar sistemas de contabilização de custos, a ARN deve ter em consideração o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rentabilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Por deliberação de 5 de dezembro de 2013, a ANACOM definiu a metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável a partir do exercício de 2012.

De acordo com essa deliberação, a atualização da taxa aplicável a cada exercício deve ser realizada até ao final do primeiro semestre do ano em questão, atendendo à disponibilidade dos elementos necessários para o cálculo. Caso se verifique que existe algum critério e/ou alguma fonte de informação que não possa ser atualizado, justifica-se a sua substituição – que poderá ser espoletada por ambas as partes, até ao final do primeiro quadrimestre do ano em questão – e posterior submissão a audiência prévia. Caso contrário, apenas se procederá a uma atualização do cálculo com periodicidade anual.

Neste contexto, não tendo sido espoletada qualquer revisão metodológica por qualquer uma das partes, e atendendo à necessidade de calcular a taxa de custo de capital aplicável ao exercício de 2014 foi contratada a Mazars & Associados, SROC (Mazars) para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida

taxa. Com base no relatório emitido pela Mazars foi aprovada a taxa de custo de capital de 10,42%, aplicável ao SCA da PTC para o exercício de 2014.

## 6.2. Modelos de custos incrementais de longo prazo de comunicações eletrónicas

### 6.2.1. Modelo de custeio de terminação fixa

A ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de julho de 2014, o SPD relativo ao modelo de custeio de terminação fixa, que foi submetido a audiência prévia e consulta pública. Este modelo de custeio determina que o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS dez dias após a aprovação da decisão final, é de 0,068 cêntimos de euro por minuto, independentemente da origem da chamada, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Esta decisão foi precedida de consulta pública sobre as opções metodológicas a considerar no desenvolvimento e implementação do modelo.

Estas medidas enquadram-se no cumprimento da Recomendação da CE sobre terminações de 2009<sup>25</sup>.

### 6.2.2. Modelo de custeio de terminação móvel

O plano estratégico da ANACOM para o triénio 2014-2016 contempla, em 2014, a revisão dos mercados relevantes à luz do atual e do novo quadro regulamentar da UE, com eventual atualização das obrigações associadas (ação estratégica 1.5). Nesse sentido, para concretizar a obrigação de controlo de preços, a ANACOM adjudicou, em 23 de outubro de 2014, a atualização e revisão do modelo de custeio de terminação móvel, coerente e compatível com a Recomendação da CE sobre terminações, à empresa Analysys Mason Limited, responsável pela construção do modelo atual. Os trabalhos para atualização e revisão do modelo de custeio de terminação móvel iniciaram-se a 26 novembro, tendo já em 2015 sido lançada consulta pública sobre o modelo devidamente atualizado.

## 6.3. SCA dos CTT - Correios de Portugal

A Lei de Bases dos Serviços Postais<sup>26</sup> confere à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal<sup>27</sup>, a competência de aprovar e

23 A decisão final correspondente foi adotada em 01.04.2015.

24 Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, republicada pela Lei n.º 51/2011, de 13 de setembro, com as alterações decorrentes da Lei n.º 10/2013, de 28 de janeiro, da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, do Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 de março, e da Lei n.º 82-B/2014, de 31 de dezembro.

25 Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

26 Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro + Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

27 Artigo 8.º, n.º 2, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

fiscalizar a correta aplicação<sup>28</sup> do SCA de que os CTT estão obrigados<sup>29</sup> a dispor enquanto prestador do serviço universal (PSU) postal, devendo publicar anualmente uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

No âmbito do quadro regulamentar associado ao sector postal, a ANACOM definiu os princípios para o desenvolvimento do SCA a ser implementado pelos CTT, visando a separação das contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o serviço postal universal e os que não o integram, de forma a permitir, nomeadamente, o cálculo do CLSU, bem como a separação entre os custos associados às diversas

operações integrantes do serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

#### **6.3.1. SCA dos CTT referente aos exercícios de 2011 e 2012**

Em 2014 foi concluída a auditoria aos resultados de 2011 e 2012 do SCA dos CTT, transitando para 2015 a decisão final correspondente.

#### **6.3.2. SCA dos CTT referente ao exercício de 2013**

Em 2014 decorreu a auditoria aos resultados de 2013 do SCA dos CTT. A conclusão do relatório está prevista para 2015, após o que será adotada a decisão final.

28 Artigo 16.º, n.º 4, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

29 Artigo 15.º, n.º 1, da Lei n.º 17/2012, de 26 de abril.

## 7. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

### 7.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

#### 7.1.1. Prestador(es) do serviço universal (PSU)

Em fevereiro de 2014, o Governo assinou os contratos para a prestação do SU das comunicações eletrónicas com os prestadores designados por concurso público:

- Com a NOS, para a disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, durante cinco anos.
- Com a PTC, para a prestação do serviço de postos públicos (PP), durante cinco anos.

Em virtude de o concurso público para a disponibilização de um serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas ter ficado deserto, o Governo acabaria por atribuir esta componente à PTC, por ajuste direto, em novembro de 2013, por um período de um ano, podendo ser prorrogável por mais seis meses.

A PTC iniciou a prestação do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas a 20 de fevereiro de 2014 e a oferta de PP no quadro do concurso a 9 de abril de 2014. A NOS iniciou a prestação do serviço de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público a 1 de junho de 2014.

Para garantir a adequada divulgação ao público da informação relevante sobre as alterações verificadas na prestação do SU, a ANACOM adotou várias medidas, nomeadamente:

- Divulgação de nota de imprensa sobre a matéria junto dos media.
- Publicação no seu sítio e no portal do consumidor de perguntas frequentes (FAQ) sobre o SU, cujas respostas pretendem esclarecer as dúvidas dos consumidores.
- Envio de um email a um conjunto alargado de entidades que se relacionam diretamente com os consumidores (centros de

arbitragem, centros de informação autárquica ao consumidor, associações de consumidores e Direção Geral do Consumidor [DGC]), através do qual se prestou informação sobre as alterações em causa e se solicitou a respetiva colaboração na sua divulgação.

- Contactos com a NOS e com a PTC para assegurar a coerência de toda a informação divulgada sobre esta mudança de prestador do SU do STF. Neste âmbito, a NOS divulgou no seu sítio perguntas frequentes e publicou a informação necessária sobre a prestação do SU. A PTC também atualizou o seu sítio e, nas faturas de junho dirigidas aos clientes abrangidos pela componente do SU do STF, informou que tinha deixado de ser responsável pelo serviço universal de telefone fixo a 1 de junho de 2014<sup>30</sup>.

Adicionalmente, a ANACOM acompanhou de forma ativa a forma como o SU estava a ser prestado pela NOS e pela PTC, tendo ocorrido uma iteração constante com os prestadores do SU. Em particular, foram determinadas correções à informação constante nos respetivos sítios a respeito das ofertas para necessidades especiais (prestadas pela NOS no âmbito do STF e prestadas pela PTC no âmbito do serviço de informações de listas), tarifários (NOS e PTC, respetivamente no âmbito do serviço fixo de telefone (SFT) e PP), retificações e sugestões em relação à lista telefónica completa (e.g. páginas introdutórias das listas).

É ainda de relevar que, em 26 de março de 2014, a PTC requereu, em conformidade com o previsto na cláusula 14.<sup>a</sup> do contrato relativo à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço de informações de lista, autorização para proceder à subcontratação das Página Amarelas para a prestação do SU de lista telefónica completa. Com efeito, nos termos da referida cláusula, a subcontratação carece de autorização do contraente público, devendo ser precedida de parecer prévio da ANACOM. A ANACOM transmitiu o seu parecer favorável ao Governo.

#### 7.1.2. Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF) (tarifário)

Em 1 de junho de 2014, a NOS passou a ser o prestador do STF no âmbito do SU, estando obrigada ao cumprimento do contrato assinado com o Estado em 19 de fevereiro de 2014.

<sup>30</sup> De referir que a PTC decidiu também proceder à publicação de um anúncio na imprensa escrita, o que ocorreu a 2 de junho em certos jornais nacionais, e continuou, ao longo dos dias seguintes, noutros jornais, nacionais e regionais. Nesse anúncio a PTC referia explicitamente que "A PT Comunicações deixou de ser responsável pelo serviço universal de telefone fixo a 1 de junho de 2014 mas o seu serviço e tarifário mantêm-se e não têm qualquer alteração".

Enquanto PSU, a NOS tem a obrigação de satisfazer todos os pedidos razoáveis, mantendo-se, tal como no passado, a disponibilidade de acesso a uma rede de comunicações pública num local fixo e aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela rede a toda a população, a um preço acessível e com uma qualidade especificada.

Relativamente ao sistema de preços do SU, foi mantido o princípio da não discriminação na sua aplicação, garantindo-se a igualdade de

tratamento a todos os utilizadores nas mesmas circunstâncias, bem como o princípio da uniformidade geográfica.

O tarifário aplicado pela NOS a partir de 1 de junho a todos os clientes do SU permite assegurar a acessibilidade dos preços, consubstanciando-se nos valores apresentados na tabela seguinte.

### Tarifário do SU aplicado pela NOS em vigor desde 1 de junho de 2014 - chamadas terminadas em redes fixas

Tabela 2.

Valores sem IVA	Primeiro minuto		Restantes minutos	
	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários	Dias úteis 09h-21h	Restantes horários
Rede fixa NOS	0,0700	0	0,0318	0
Outras redes fixas*	0,0700	0,0700	0,0371	0,0100
Orange (rede fixa)	0,0700	0,0700	0,0277	0,0084
Instalação	71,83 €			
Assinatura	12,66 €			
Redes móveis nacionais	0,0693		0,0693	

\* Todos os operadores exceto a Orange.

Fonte: NOS. Valores em euros e sem IVA. Taxação ao segundo após o primeiro minuto.

#### 7.1.3. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

Conforme referido, os novos prestadores de SU iniciaram a sua atividade em 2014. Como tal, a PTC só se manteve como PSU durante uma parte do ano<sup>31</sup>, razão pela qual apenas reportou níveis de

qualidade de serviço relativamente a esse período – ver nas tabelas seguintes os objetivos fixados e os níveis de desempenho realizados em 2013 e em 2014.

<sup>31</sup> No quadro do contrato assinado com o Governo em 20 de fevereiro de 2014, a PTC iniciou a prestação do serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas nesse mesmo dia e a prestação da oferta de PP a 9 de abril de 2014. A disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e a prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação pela NOS teve início a 1 de junho de 2014.

## Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 3.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2013	Ano 2014 (acumulado até maio de 2014)
<b>PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial</b>			
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)			
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	11	11
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	26	27
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	95%	91%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	14%	12%
<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>			
Número total de avarias participadas por acesso	0,10	0,13	0,06
	n.a.	156 517	68 113
<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>			
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local			
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	61	77
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	150	210
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	64	68
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	148	171
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	74%	68%
<b>PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista</b>			
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	14,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	96%	93%
<b>PQS5. Chamadas não concretizadas</b>			
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		1 244 819	507 337
- chamadas nacionais	n.a.		
- chamadas internacionais	n.a.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0,12%	0,06%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.		

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2013	Ano 2014 (acumulado até maio de 2014)
<b>PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas</b>			
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:			
- chamadas nacionais	n.a.	n.d.	
- chamadas internacionais	n.a.	n.d.	
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)			
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)			
(c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.	
<b>PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos</b>			
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	0	0*
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	100%	100%*
<b>PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento</b>			
Percentagem de dias completos durante os quais os PP existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de PP	96%	96%	96%
<b>PQS9. Queixas sobre incorreções nas faturas</b>			
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,03%	0,03%

Fonte: PTC - Informação no âmbito da deliberação da ANACOM de 30 de abril de 2006, que estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho aplicáveis ao SU.

Nota: \*Valores acumulados do 1.º trimestre de 2014.

A PTC invocou o impacto das condições climatéricas adversas na sua infraestrutura, no período compreendido entre o Natal de 2013 e o final de fevereiro de 2014, para solicitar, para efeitos de cálculo do PQS2 (taxa de avarias) e do PSQ3 (tempo de reparação

de avarias), a não consideração dos valores associados aos meses de janeiro e fevereiro. Neste contexto, apresentou para os indicadores destes parâmetros medições anuais expurgadas desses meses.

## Parâmetros de qualidade de serviço do SU, expurgados das medições de janeiro e fevereiro de 2014

Tabela 4.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	Ano 2014 (acumulado até maio de 2014)
<b>PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso</b>	0,10	0,03
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	
<b>PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)</b>		
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local		
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	43
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	101
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	30
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	80
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	82%

Fonte: PTC - Informação no âmbito da deliberação da ANACOM de 30 de abril de 2006, que estabelece os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho aplicáveis ao SU.

Os contratos celebrados em 2014 entre os prestadores de SU e o Estado português mantêm os objetivos de desempenho que estavam fixados anteriormente. Em conformidade, a PTC e a NOS remeteram, respetivamente, os níveis de desempenho para a prestação da oferta do serviço completo de informações de listas e para a disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico em local fixo.

A PTC solicitou, nos termos do contrato para a prestação do serviço de disponibilização de PP, uma alteração à data de início de recolha de dados para medição do parâmetro de qualidade de serviço. A ANACOM deferiu o pedido, pelo que ainda não estão disponíveis medições do parâmetro de qualidade desse serviço.

### 7.1.4. Serviço de postos públicos (tarifário e parque)

A PTC continuou a disponibilizar a oferta de PP no âmbito do SU, mas agora na sequência de concurso público. Os PP continuam a

permitir o estabelecimento das chamadas locais, nacionais e internacionais, respeitando a acessibilidade dos preços, e a possibilitar o acesso gratuito ao número de emergência nacional e a outros números de emergência, bem como ao serviço de informações de listas.

De notar que o parque de PP a manter anualmente pela PTC enquanto PSU corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1000 habitantes e ainda mais 32% de PP instalados em locais de interesse social<sup>32</sup>, o que resulta num universo total de 8222 PP. Do parque total de PP, 5% tem de estar adaptado para deficientes com cadeiras de rodas.

Na tabela seguinte sintetiza-se o parque de PP que a PTC tem obrigação de disponibilizar, desagregado por distrito.

<sup>32</sup> Constituem locais de interesse social aeroportos, estabelecimentos de ensino, estabelecimentos prisionais, estações de metropolitano, hospitais e centros de saúde, terminais ferroviários, terminais rodoviários, tribunais e lojas do cidadão.

## Parque de PP que a PTC se encontra obrigada a disponibilizar

Tabela 5.

Zonas	Distritos	Parque definido no contrato (freguesias)	Parque definido em locais de interesse social	Parque total
<b>Norte</b>	Braga	765		
	Porto	688		
	Viana do Castelo	362		
	Bragança	317		
	Vila Real	319		
	Aveiro	384		
	Guarda	365		
	Viseu	478		
	<b>Subtotal</b>	<b>3 678</b>	<b>1 177</b>	<b>4 855</b>
<b>Centro</b>	Castelo Branco	198		
	Coimbra	320		
	Leiria	266		
	Lisboa	425		
	Santarém	308		
	<b>Subtotal</b>	<b>1 517</b>	<b>485</b>	<b>2 002</b>
<b>Sul e Ilhas</b>	Madeira	95		
	Açores	237		
	Portalegre	124		
	Évora	130		
	Setúbal	154		
	Beja	144		
	Faro	150		
	<b>Subtotal</b>	<b>1 034</b>	<b>331</b>	<b>1 365</b>
<b>TOTAL</b>		<b>6 229</b>	<b>1 993</b>	<b>8 222</b>

Fonte: ANACOM.

Em 31 de dezembro de 2014, de acordo com os dados transmitidos pela PTC, o parque de postos públicos afeto ao SU era de 5885 PP, 28% abaixo do parque total definido, situação esta que se encontra em apreciação em sede própria.

No que respeita ao tarifário a praticar, o contrato celebrado entre o Estado e o prestador do SU estabelece que o serviço deve ser

disponibilizado garantindo a acessibilidade dos respetivos preços para os utilizadores finais, assegurando que estes possam usufruir de um meio para aceder a uma rede de comunicações pública e efetuar chamadas telefónicas através da mesma.

O sistema de preços da oferta de PP baseia-se nos princípios da não discriminação na sua aplicação, garantindo a igualdade de tratamento

a todos os utilizadores em igualdade de circunstâncias e da uniformidade geográfica.

Em julho de 2014, a PTC apresentou à ANACOM uma proposta de alteração do tarifário das comunicações efetuadas a partir de PP, para entrar em vigor a 1 de agosto de 2014. A PTC considerou que esta alteração era necessária à luz dos princípios de não discriminação e

de uniformidade tarifária, sendo motivada pela evolução do valor da taxa de IVA aplicável em cada uma das regiões do território nacional e pela evolução do perfil de tráfego com origem em PP.

A proposta de tarifário da PTC apresenta alterações face ao tarifário inicial definido no contrato, ao nível do preço do impulso, nas regiões autónomas, e das temporizações do impulso, em todas as regiões.

### Tarifário de PP proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de agosto de 2014

Tabela 6.

Região	Continente		Região Autónoma da Madeira		Região Autónoma dos Açores	
	Fixo - Fixo	Fixo - Móvel	Fixo - Fixo	Fixo - Móvel	Fixo - Fixo	Fixo - Móvel
Tráfego						
Impulso (euros)	0,0569	0,0569	0,0574	0,0574	0,0593	0,0593
Preço inicial (impulsos)	2	2	2	2	2	2
Tempo inicial (segundos)	60	30	60	30	60	30
Temporização (segundos)	22,1	9,1	22,4	9,2	23,4	9,6

Fonte: PTC.

Preços sem IVA. Tráfego – tarifação por impulso.

Por deliberação de 25 de setembro de 2014, a ANACOM não se opôs ao tarifário proposto pela PTC, considerando que o mesmo não punha em causa o cumprimento do *price cap* aplicável, nem os princípios da não discriminação e da uniformidade tarifária definidos no contrato de prestação do SU de oferta de PP. Notou ainda a ANACOM que a aplicação do tarifário proposto pela PTC consubstanciava variações globais negativas dos preços médios por minuto para a totalidade do território nacional, na ordem dos -0,7%.

A proposta de alteração do tarifário apresentada pela PTC foi remetida ao Conselho Consultivo da ANACOM que ratificou o parecer da respetiva comissão especializada em 6 de outubro, o qual era no sentido de não haver inconveniente na aplicação do tarifário.

#### 7.1.5. Determinação dos custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 2014, em matéria de CLSU, a ANACOM focou-se na verificação da conformidade do apuramento dos CLSU finais referentes ao período 2010-2011, iniciando também os procedimentos relativos à verificação do apuramento dos CLSU de 2012 e de 2013.

Quanto aos CLSU de 2010-2011, a PTC, em 19 de agosto de 2013, tinha submetido à ANACOM as suas estimativas para esses exercícios,

as quais foram submetidas a procedimento de auditoria com o objetivo de verificar a conformidade do cálculo apresentado com a metodologia definida, atento o previsto no artigo 96.º da LCE.

Finalizada a auditoria, realizada pela AXON em colaboração com a Grant Thornton, a ANACOM aprovou, em 21 de março de 2014, o SPD sobre os resultados da mesma, o qual foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas e a procedimento geral de consulta.

Analisados os contributos recebidos na consulta, a decisão final foi aprovada em 12 de junho de 2014 e determinou que: (i) a PTC procedesse à ressubmissão de novas estimativas dos CLSU de 2010-2011, depois de aprovadas as decisões da ANACOM quanto à conformidade dos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA, de forma a refletir as alterações efetuadas ao SCA para os anos referidos; e (ii) as estimativas dos CLSU a apresentar fossem submetidas a novo procedimento de auditoria para verificar a conformidade dos valores ressubmetidos com as alterações efetuadas ao SCA.

As decisões relativas aos resultados reformulados de 2010 e 2011 do SCA da PTC foram adotadas em 7 de agosto de 2014 e a empresa apresentou, dentro do prazo, novas estimativas dos CLSU de 2010-2011.

As referidas estimativas foram sujeitas a novo procedimento de auditoria, igualmente realizado pela AXON. Os auditores consideraram que, com exceção das situações relativas à reconciliação de valores usados no apuramento dos CLSU face à informação constante no SCA da PTC, e que poderão estar a subvalorizar o valor dos CLSU, os valores ressubmetidos pela PTC em 13 de agosto de 2014 estão de acordo com os princípios, critérios e condições estipulados pela ANACOM.

Neste contexto, e na sequência de novo procedimento de consulta pública e de audiência prévia, a ANACOM aprovou, em 20 de novembro de 2014, a decisão sobre os resultados finais da auditoria aos CLSU ressubmetidos pela PTC e determinou os valores finais de CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011, que são os da tabela seguinte.

### Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011

Tabela 7.

	2010	2011
CLSU	23 522 982,66 €	23 527 625,33 €

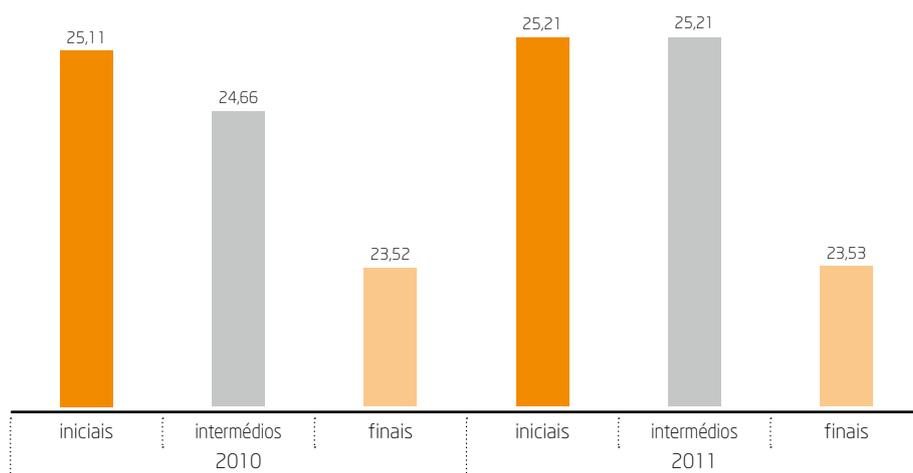
Fonte: ANACOM.

Conforme se pode ver na tabela acima, foi apurado para o período 2010-2011 um montante total de CLSU de 47,05 milhões de euros, menos cerca de 3,3 milhões de euros, ou 6,5%, do que o valor inicialmente apresentado pela PTC.

No gráfico seguinte apresentam-se os CLSU inicialmente transmitidos pela empresa, os valores recalculados na sequência do relatório preliminar da auditoria da AXON e os valores finais apresentados, na sequência da decisão da ANACOM de 12 de junho 2014.

### Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011

Gráfico 24.



Fonte: PTC. Valores em milhões de euros.

Relativamente ao peso de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis e receitas perdidas), verifica-se que, à semelhança dos anos anteriores, a componente relativa aos descontos a reformados e pensionistas é a que assume maior

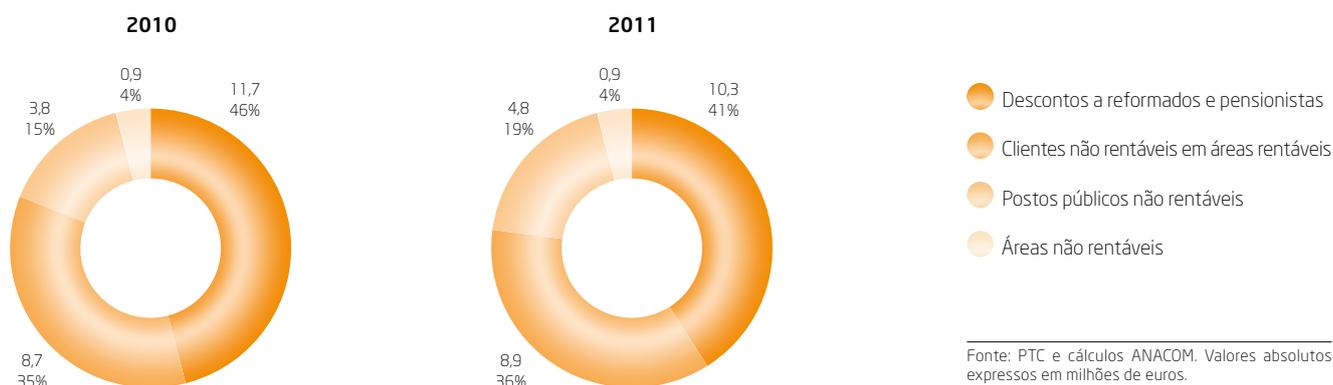
peso, acima dos 40% nos dois anos, seguida da componente relativa aos clientes não rentáveis em áreas rentáveis, que assume um peso na ordem dos 35%.

Já no que se refere às outras duas componentes, a relativa a PP não rentáveis assume um peso na ordem dos 15% a 19%, notando-se

que a componente associada às áreas não rentáveis é a que assume um menor peso – na ordem dos 4%.

### Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2010-2011

Gráfico 25.

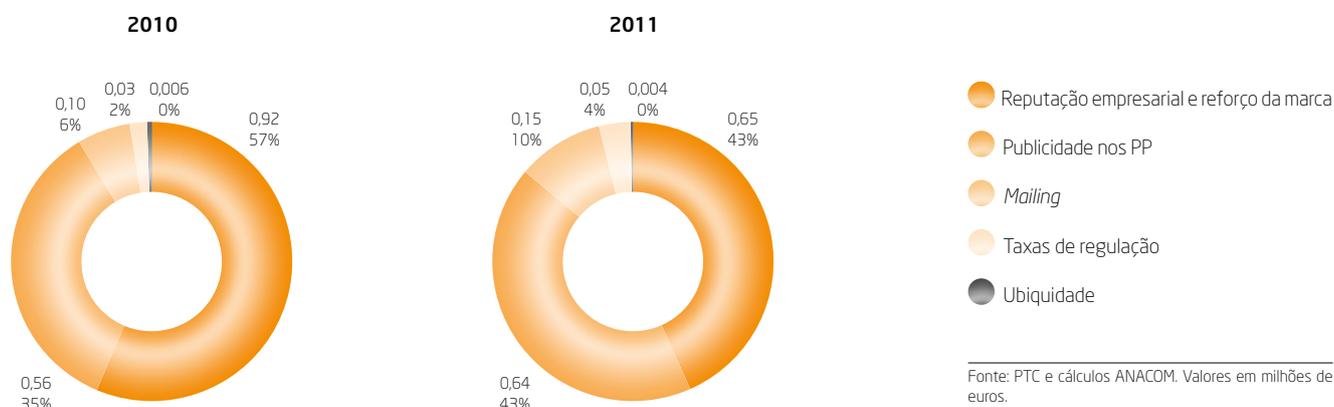


Quanto aos benefícios indiretos, em 2010-2011 verifica-se uma significativa diminuição do peso que o valor dos benefícios indiretos tem assumido na diminuição do valor total de custos – 6% em 2010-2011, contra cerca de 17% no período 2007-2009. Para esta circunstância contribuiu a redução do benefício da reputação empresarial e reforço da marca.

No gráfico seguinte apresenta-se o valor de cada um dos benefícios indiretos em 2010 e 2011. A reputação empresarial e reforço da marca continua a ser o benefício que assume maior expressão no total dos benefícios, com um peso de 57% em 2010 e de 43% em 2011, seguido do benefício relativo à “publicidade nos postos públicos”.

### Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2010-2011

Gráfico 26.



No que respeita aos valores dos CLSU de 2012, foi iniciado em 2014 o trabalho de auditoria às estimativas apresentadas pela PTC em 31 de outubro de 2013. É expectável que a ANACOM aprove o SPD sobre os resultados da auditoria no primeiro semestre de 2015.

Quanto aos CLSU de 2013, a PTC transmitiu as estimativas em 31 de outubro de 2014 e a auditoria iniciou-se no final de 2014. A decisão final deverá ser aprovada em 2015.

#### 7.1.6. Mecanismos de financiamento do serviço universal (SU)

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, procedeu à criação do fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas previsto na Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), destinado ao financiamento dos CLSU.

O fundo deve ser acionado para a compensação dos CLSU incorridos até ao início da prestação do SU pelo(s) prestador(es) designados por concurso, sempre que: (i) se verifique a existência de custos líquidos, na sequência de auditoria, que sejam considerados excessivos pela ANACOM; e (ii) o PSU solicite ao Governo a compensação dos custos líquidos.

Tendo-se verificado o cumprimento destas condições no que respeita aos CLSU aprovados pela ANACOM em 2013, relativos ao período de 2007-2009, esta Autoridade deu início ao correspondente procedimento de ressarcimento.

Nos termos da referida Lei n.º 35/2012, as empresas que oferecem redes de comunicações públicas e/ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público no território nacional devem enviar à ANACOM, até 30 de junho de cada ano, declaração relativa ao ano civil anterior, com o valor do volume de negócios e demais informação que permita apurar o volume de negócios elegível com vista à identificação das empresas obrigadas a contribuir para o Fundo de Compensação e calcular o valor dessa contribuição.

Com base nas declarações recebidas, a ANACOM decidiu, em 24 de julho de 2014, que deveriam ser auditadas as 10 empresas com o maior valor de rendimentos relevantes e aquelas que apresentavam variações de rendimentos relevantes significativas face a 2012. No total foram auditadas 21 empresas. Note-se que o valor de volume de negócios elegível das empresas auditadas representou mais de 99% do valor de volume de negócios elegível do sector e incluiu todas as empresas que ficaram sujeitas ao pagamento da contribuição extraordinária.

A ANACOM adjudicou à empresa BDO & Associados a auditoria ao volume de negócios declarado pelos operadores de redes e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, auditoria esta que conduziu à revisão de alguns dos valores do volume de negócios elegível.

Quanto às empresas que não foram sujeitas a auditoria, a ANACOM procedeu a uma verificação da consistência e correção dos valores reportados nas respetivas declarações<sup>33</sup> e, em relação a algumas empresas que não remeteram qualquer informação, foram fixados valores de volume de negócios elegível em conformidade com o valor comunicado para efeitos do lançamento e liquidação da taxa anual a que se refere o artigo 105.º, n.º 1, alínea b), da LCE.

Decorrente das auditorias e das análises efetuadas por esta Autoridade, e cumprindo o disposto na Lei n.º 35/2012, em 19 de dezembro de 2014 a ANACOM aprovou o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU de 2007-2009<sup>34</sup> o qual inclui, *inter alia*:

- Entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2007-2009.
- Volume de negócios elegível para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação.
- Valor das contribuições de cada entidade.
- Valor da compensação a pagar ao PSU.

Tendo em conta os dados apurados, e atendendo a que as entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação são as empresas que registaram um volume de negócios elegível no sector das comunicações eletrónicas igual ou superior a 1% do volume de negócios elegível global do sector, a ANACOM concluiu que, em relação aos CLSU aprovados em 2013, as empresas obrigadas a contribuir para o fundo de compensação são a NOS, NOS Madeira, NOS Açores, PTC, MEO, Vodafone, Cabovisão e Onitecom.

O valor dos CLSU relativos aos exercícios de 2007-2009, aprovados em 2013, é de 66 810 982,35 euros, constando na tabela seguinte o valor das contribuições de cada empresa/entidade.

<sup>33</sup> Em resultado dessas análises foi efetuada a correção de uma declaração de volume de negócios.

<sup>34</sup> Em 29 de janeiro de 2015 foi adotada a correspondente decisão final.

## Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação

Tabela 8.

Empresas e entidades	Contribuição (euros)
<b>Grupo Cabovisão/Onitecom/Knewon</b>	<b>2 833 078,25</b>
Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A.	1 545 083,78
ONITELECOM – Infocomunicações, S.A.	1 287 994,47
Knewon, S.A.	0,00
<b>Grupo PT (atual MEO)</b>	<b>31 741 141,80</b>
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. <sup>(1)</sup>	11 442 934,71
PT Comunicações, S.A. <sup>(1)</sup>	20 298 207,09
<b>Grupo NOS</b>	<b>18 615 290,04</b>
Optimus Comunicações, S.A. <sup>(2)</sup>	9 318 647,90
ZON TV Cabo Açoreana, S.A. <sup>(3)</sup>	256 081,94
ZON TV Cabo Madeirense, S.A. <sup>(4)</sup>	396 472,27
ZON TV Cabo Portugal, S.A. <sup>(2)</sup>	8 644 087,93
<b>Vodafone</b>	<b>13 621 472,26</b>
Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A.	13 621 472,26
<b>TOTAL</b>	<b>66 810 982,35</b>

Fonte: Informações das empresas, relatórios de auditoria e cálculos da ANACOM.

<sup>(1)</sup> Em 29.12.2014 foi registada a fusão por incorporação da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. na PT Comunicações, S.A. tendo a empresa resultante dessa fusão assumido a partir dessa data a designação social MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.

<sup>(2)</sup> Corresponde atualmente à NOS Comunicações, S.A.

<sup>(3)</sup> Corresponde atualmente à NOS Açores Comunicações, S.A.

<sup>(4)</sup> Corresponde atualmente à NOS Madeira Comunicações, S.A.

Conforme se pode verificar, o grupo PT, que inclui o PSU do período de 2007 a 2009, é o grupo que suportará a maior parte do valor dos CLSU de 2007-2009 (quase 50%), sendo o valor remanescente suportado pelas restantes entidades constantes da tabela.

Após o pagamento das contribuições de cada entidade, o ressarcimento do valor devido à PTC deve ser efetuado até ao final do primeiro trimestre de 2015.

## 7.2. Serviço postal universal

### 7.2.1. Quadro regulamentar dos serviços postais

A Assembleia da República procedeu, através da Lei n.º 16/2014, de 4 de abril, à segunda alteração à Lei Postal (Lei n.º 17/2012, de 26 de abril), da qual decorrem as seguintes mudanças:

- Passam a poder ser chamados a contribuir para o fundo de compensação dos CLSU postal os prestadores de serviços postais que ofereçam serviços que, do ponto de vista do utilizador, demonstrem permutabilidade em grau suficiente com aqueles serviços, tendo em conta a utilização a que se destinam, as tarifas aplicáveis e as respetivas características, designadamente o seu valor acrescentado. Esses serviços não têm, porém, que ter todas as características do serviço postal universal, sobretudo no que respeita à frequência de entrega ou à cobertura de todo o território nacional.

- A ANACOM passa a poder definir os termos e condições de acesso às redes postais dos prestadores de serviços postais e aos elementos da infraestrutura postal ou serviços por si prestados, quando o considere necessário para assegurar a prestação do serviço postal universal em todo ou parte do território nacional.

- Agiliza-se o mecanismo de resolução administrativa de litígios, estipulando-se um prazo mais curto, de 40 dias úteis, para decisão de litígios cuja resolução assuma urgência manifesta, relacionada com a necessidade de assegurar a prestação do serviço postal universal.

### 7.2.2. Preços do serviço postal universal

Compete à ANACOM, no âmbito do artigo 14.º da Lei Postal, verificar o cumprimento das propostas de preços apresentadas pelos CTT, enquanto prestador do serviço postal universal, face às regras de fixação dos preços do serviço postal universal que em cada momento estejam em vigor.

Por deliberação de 27 de março de 2014, a ANACOM não se opôs à entrada em vigor, a partir do dia 1 de abril de 2014, do tarifário dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais). A variação média anual dos preços, correspondente a um aumento nominal de 0,3%, cumpriu a variação média anual de preços permitida para 2014, ou seja, 0,4%.

Na mesma data, a ANACOM não se opôs à entrada em vigor do tarifário (excluindo o correio em quantidade) dos serviços não reservados que integram o serviço postal universal, onde se destaca:

- a nível das correspondências, um aumento global médio dos preços, em 7 de abril de 2014, de 3,1%, correspondente a uma variação média anual dos preços de 4,1%;
- a nível das encomendas, um aumento do preço, em 7 de abril de 2014, de cerca de 4,2% no serviço nacional e de 1,3% no serviço internacional, correspondentes, em termos médios anuais, a uma variação de 6,4% e 1%, respetivamente.

Na mesma deliberação, a ANACOM determinou ainda que a supressão da aplicação do tarifário regime especial aos envios para Timor-Leste, pretendida pelos CTT, deveria ser objeto de uma adequada ação de divulgação e só seria efetivada quatro meses após a realização da mesma. Os CTT decidiram suprimir apenas o regime especial para Timor-Leste na oferta do serviço de correio económico internacional, com efeitos a partir de 2015.

Por deliberação de 15 de maio de 2014, esta Autoridade não se opôs à entrada em vigor, a partir de 1 de junho de 2014, do tarifário do serviço de jornais, publicações periódicas e não periódicas e livros, onde se destacam as seguintes alterações:

- aumento médio anual de 4,5% dos preços do correio editorial não bonificado do serviço nacional, correspondente a um aumento médio pontual dos preços de 7,7% a 1 de junho de 2014;
- aumento médio anual de 6,4% dos preços do correio editorial bonificado do serviço nacional, correspondente a um aumento médio pontual dos preços de 8% a 1 de junho de 2014.

As três propostas de preços acima referidas foram analisadas pela ANACOM à luz das regras do convénio de preços do serviço postal universal, celebrado entre esta Autoridade e os CTT em 10 de julho de 2008, que estava transitoriamente em vigor ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

As referidas propostas de preços foram enviadas pela ANACOM para parecer do Conselho Consultivo desta Autoridade, tendo o mesmo ratificado os pareceres das respetivas comissões especializadas em 6 de outubro de 2014.

Por deliberação de 21 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou, ao abrigo e para os efeitos do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, prestado pelos CTT, a aplicar no triénio 2015-2017<sup>35</sup>.

Estes critérios substituem as regras de fixação de preços constantes do referido convénio de preços.

Dos critérios definidos, destaca-se:

- Os preços dos serviços que integram o serviço postal universal obedecem aos princípios da acessibilidade a todos os utilizadores, da orientação para os custos (devendo incentivar uma prestação eficiente do serviço postal universal), da transparência e da não discriminação.

<sup>35</sup> Recordar-se que, conforme referido no Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades relativo a 2013, por deliberação de 29 de julho de 2013 a ANACOM aprovou um SPD sobre os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, prestado pelos CTT, tendo-o submetido a audiência prévia dos interessados, a procedimento de consulta pública e a audição das organizações representativas dos consumidores, bem como a parecer do Conselho Consultivo da ANACOM. As alterações entretanto introduzidas à Lei Postal pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, por terem tido impacto no regime de preços do serviço postal universal, nomeadamente no que respeita ao período mínimo de vigência das regras e em especial ao âmbito de aplicação do n.º 3 do artigo 14.º, tornaram necessária a extinção do referido procedimento, o que foi efetivado por deliberação da ANACOM, de 1 de agosto de 2014, em simultâneo com a aprovação do SPD que deu origem à decisão final de 21 de novembro de 2014, que aprovou o regime de preços.

- Aplicação do princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território, aos envios de correspondência no serviço nacional com peso inferior a 50 gramas, remetidos por utilizadores do segmento ocasional.
- A variação média anual ponderada dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, encomendas, livros, jornais e publicações periódicas não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado acrescida de 1,6 pontos percentuais. Verificando-se desvios face à inflação e às estimativas de tráfego inicialmente previstas, estas passam a ser incorporadas na variação máxima de preços do ano seguinte. Os desvios verificados face às estimativas de tráfego são apenas parcialmente incorporados na variação máxima de preços do ano seguinte, criando-se assim um incentivo para o prestador de serviço postal universal ser mais eficiente, ao mesmo tempo beneficiando também os utilizadores.
- A variação média anual ponderada dos preços dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais) não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no Orçamento de Estado deduzida de 3,5 pontos percentuais. Também neste caso se incorporam, na variação máxima de preços do ano seguinte, os desvios verificados face à inflação e (parcialmente) face às estimativas de tráfego inicialmente previstas.
- Atendendo ao princípio da acessibilidade de preços e como forma de proteção dos utilizadores, a variação média anual do preço de um envio de correio não prioritário/normal com peso até 20 gramas, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, isto é, aplicável ao segmento ocasional de utilizadores, não pode ser superior, em termos nominais, a 7,5%.
- Os CTT devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre os preços, descontos e condições associadas dos serviços que integram o serviço postal universal. A divulgação e publicitação da informação devem ser efetuadas, no mínimo, no sítio dos CTT, para além de estar disponível em qualquer ponto de prestação de serviços.

Por outro lado, no âmbito e ao abrigo do artigo 14.ºA da Lei Postal, os CTT comunicaram à ANACOM, em dezembro de 2013 e em março de 2014, alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade. As alterações aos preços especiais caracterizaram-se essencialmente pelo aumento médio anual de 4,6% dos preços dos envios do correio normal nacional em quantidade, e pelo aumento médio anual de 4,3% do preço dos envios de correio normal internacional em quantidade, neste último caso incorporando também a supressão da modalidade de serviço “Económico”.

Relativamente a estes serviços, que também integram o serviço postal universal, a lei estabelece que os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do serviço postal universal, aplicados pelos prestadores de serviço postal universal, nomeadamente para serviços às empresas, a remetentes de envios em quantidade ou a intermediários responsáveis pelo agrupamento de envios de vários utilizadores, devem obedecer aos princípios da transparência e não discriminação, tendo também em conta os custos evitados em relação ao serviço normalizado que oferece as quatro operações integradas no serviço postal<sup>36</sup>. Os preços especiais e respetivas condições devem ainda ser aplicados de igual modo, independentemente do tipo de beneficiário, e ser aplicados a utilizadores que efetuem envios em condições similares, em especial os utilizadores individuais e as pequenas e médias empresas.

A intervenção da ANACOM, que tem lugar *ex-post*, isto é, após a entrada em vigor dos respetivos preços, circunscreve-se à verificação dos princípios referidos. Não se aplicam a estes preços especiais os critérios de fixação dos preços do serviço postal universal, para o triénio 2015-2017, definidos pela ANACOM na aludida decisão de novembro de 2014.

### 7.2.3. Qualidade do serviço postal universal

O Convénio de qualidade do serviço postal universal (Convénio de qualidade), de 10 de julho de 2008, com as alterações que lhe foram introduzidas em 10 de setembro de 2010, celebrado entre a ANACOM e os CTT, fixa e publica os parâmetros e níveis mínimos de qualidade de serviço associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT se obrigam a prestar. Em 2014 este Convénio ainda estava transitoriamente em vigor, ao abrigo do n.º 7 do artigo 57.º da Lei Postal.

<sup>36</sup> Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

A ANACOM avaliou assim o cumprimento, pelos CTT, dos dez indicadores de qualidade de serviço (IQS) definidos no Convénio de qualidade, bem como do indicador global de qualidade de serviço (IG),

o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos aludidos IQS (ver tabela seguinte).

## Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de qualidade

Tabela 9.

Indicadores de qualidade de serviço	Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2014 (a)
	IR (%)	Valor definido		
		Mínimo	Objetivo	
IQS1 Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	97,6%
IQS2 Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	95,3%
IQS3 Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	93,3%
IQS4 Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	0,9‰
IQS5 Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	0,9‰
IQS6 Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	97,9%
IQS7 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	90,8%
IQS8 Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	98,4%
IQS9 Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	94,3%
IQS10 Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	91,1%
<b>IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>N/A</b>	<b>237</b>

Notas: D+X significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de receção de correio:

IR - Importância relativa.

N/A - Não aplicável.

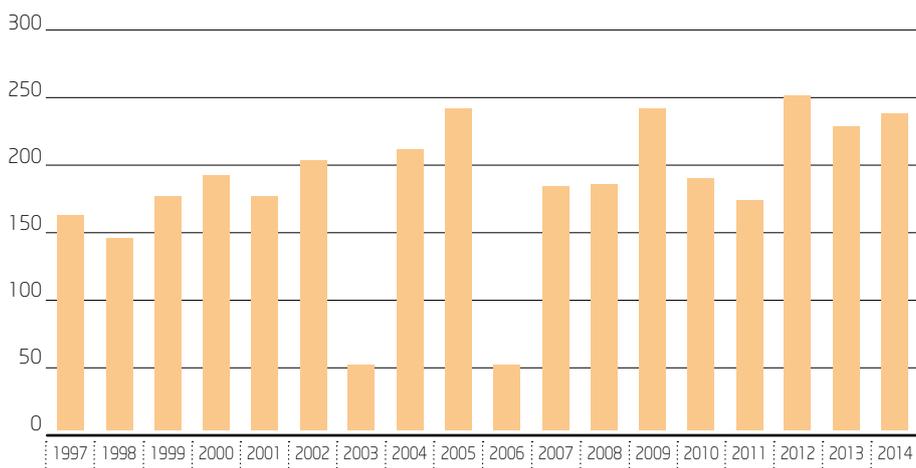
Fonte: (a) CTT. Valores ainda não auditados. (b) Cálculo ANACOM.

Em 2014, todos os IQS atingiram os seus respetivos valor objetivo e mínimo. Por isso, e como o IG superou o valor de 100, não houve lugar à aplicação de qualquer medida sancionatória aos CTT. A tabela acima mostra os valores anuais dos IQS e do IG atingidos pelos CTT no ano 2014.

Da análise do gráfico 27 nota-se uma tendência ascendente do valor do IG, entre 1997 e 2014.

## Indicador global da qualidade de serviço

Gráfico 27.



Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

Fonte: Cálculos ANACOM.

Por deliberação de 30 de dezembro de 2014, a ANACOM fixou, nos termos do artigo 13º, n.º 1, da Lei Postal, os parâmetros de qualidade de serviço e os objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal, que os CTT devem cumprir no triénio 2015-2017.

Com a fixação destas regras, o Convénio de qualidade deixou de vigorar em 1 de janeiro de 2015.

Ao abrigo das novas regras continuam a aplicar-se, no triénio 2015-2017, os indicadores de qualidade de serviço e respetivos

valores mínimo e objetivo que vigoravam no Convénio de qualidade, introduzindo-se um indicador novo, que visa medir a demora de encaminhamento no correio registado. Este novo indicador aplicar-se-á a partir de 2016, inclusive, tendo os seus valores mínimo e objetivo sido definidos por decisão final de 13 de março de 2015.

A ANACOM monitoriza também os indicadores de reclamações e pedidos de informação no âmbito da prestação dos serviços postais que integram o serviço postal universal. Em 2014, os CTT responderam a 58 276 reclamações, com um prazo médio de resposta de 24,4 dias, e a 85 339 pedidos de informação.

## Reclamações e pedidos de informação registados em 2014

Tabela 10.

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano em que originaram pagamento de indemnizações	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	Respondidos no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
<b>Total</b>	<b>58 276</b>	<b>10 585</b>	<b>24,4</b>	<b>85 339</b>	<b>12,6</b>	<b>144 229</b>
<b>Nacional</b>	<b>30 603</b>	<b>1 785</b>	<b>7,9</b>	<b>50 686</b>	<b>2,3</b>	<b>81 205</b>
<b>Internacional</b>	<b>27 673</b>	<b>8 800</b>	<b>42,7</b>	<b>34 653</b>	<b>27,6</b>	<b>63 024</b>

Fonte: CTT.

A ANACOM assegura ainda, de forma independente do prestador de serviço postal universal, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efetivamente oferecidos. Em 2014 decorreu uma auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, de reclamações e pedidos de informação dos CTT, referentes a 2012 e 2013, cujas conclusões são divulgadas em 2015.

#### 7.2.4. Objetivos de densidade de rede e ofertas mínimas de serviços

Por deliberação de 28 de agosto de 2014 foram aprovados os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, ao abrigo da base XV da concessão do serviço postal universal, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

Os referidos objetivos foram fixados para um período de três anos, de 1 de outubro de 2014 a 30 de setembro de 2017, dizendo respeito a:

- densidade dos estabelecimentos postais;
- densidade dos marcos e caixas de correio;
- ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

Apresentam-se, nas tabelas seguintes, os valores dos indicadores no final de 2014, com base na informação reportada pelos CTT.

Conforme ilustrado na tabela 11, os CTT atingiam os objetivos definidos para a densidade dos estabelecimentos postais.

### Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais

Tabela 11.

Objetivos de densidade dos estabelecimentos postais	Valor no final de 2014
1. A nível nacional, a concessionária assegura que o número médio de habitantes por estabelecimento postal é inferior ou igual a 4600 habitantes.	4559
2. A nível nacional, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população.	96,7%
3. A nível de áreas urbanas, que inclui as áreas predominantemente urbana e medianamente urbana, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população.	95,8%
4. A nível de área rural, que inclui a área predominantemente rural, a concessionária assegura um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população.	96,8%
5. Em freguesias com mais de 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.	100%
6. Em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes, a concessionária assegura pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados.	100%

Fonte: CTT e ANACOM.

No mesmo período, os CTT atingiram também a totalidade dos objetivos definidos para a densidade dos marcos e caixas de correio (tabela 15).

## Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio

Tabela 12.

Objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio		Valor no final de 2014
1.	A nível nacional, a concessionária assegura que o número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual a 1160 no 4.º trimestre de 2014.	1117
2. a)	A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área predominantemente urbana, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio	1723
2. b)	A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área medianamente urbana, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio	832
2. c)	A concessionária assegura que o número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em área predominantemente rural, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio	455
3.	A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é, no mínimo, de 92,5% no 4.º trimestre de 2014.	99,7%

Fonte: CTT e ANACOM.

Relativamente aos indicadores sobre ofertas mínimas de serviços (tabela 13), no final de 2014 os CTT atingiam os valores objetivo definidos, com exceção do indicador referente aos estabelecimentos

postais, por concelho, com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais (indicador 8.b).

## Valores dos indicadores de ofertas mínimas de serviços

Tabela 13.

### Indicadores de ofertas mínimas de serviços

### Valor no final de 2014

1.	A concessionária deve assegurar a prestação de um serviço de envio para cegos.	É oferecido um produto específico, os cecogramas.
2. a)	A prestação da totalidade dos serviços concessionados é assegurada por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.	100%
3.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional face à totalidade de estabelecimentos postais, é no mínimo de 75%. Para este efeito, consideram-se estabelecimentos postais que prestam a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional os estabelecimentos postais que prestam o cabaz de serviços habitualmente mais utilizado pelo segmento ocasional de utilizadores, o que inclui os seguintes serviços: correio normal, correio azul, correio verde, correio registado, valor declarado, livros e encomendas, serviço de vales postais (emissão e pagamento) e cobranças.	77,6%
4. a)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível nacional, 8500 metros para 97,5% da população.	97,6%
4. b)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível das áreas urbanas, 5500 metros do local de residência para 97,5% da população.	97,5%
4. c)	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é, a nível das áreas rurais, 15 000 metros do local de residência para 97,5% da população.	98%
5.	A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional é no máximo de 30 000 metros, para a totalidade da população.	29 231 metros
6.	Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.	Segundo os CTT, foram identificadas as zonas que se encontram a mais de 10000 metros de um estabelecimento postal de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros.
7.	A percentagem de estabelecimentos postais que prestam o serviço de citações e notificações postais face à totalidade dos estabelecimentos postais é no mínimo, de 50%.	54,3%
8.	Em razão da existência de horários mais limitados de alguns postos de correio em funcionamento em pequenos aglomerados populacionais e sem possibilidade de funcionamento em local alternativo, admite-se o funcionamento de estabelecimentos postais em horário reduzido. A este respeito, define-se o seguinte:	
8. a)	O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou a 15 horas semanais não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais.	1,1%
8. b)	O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis e/ou 15 horas semanais não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho.	<308 concelhos

Fonte: CTT e ANACOM.

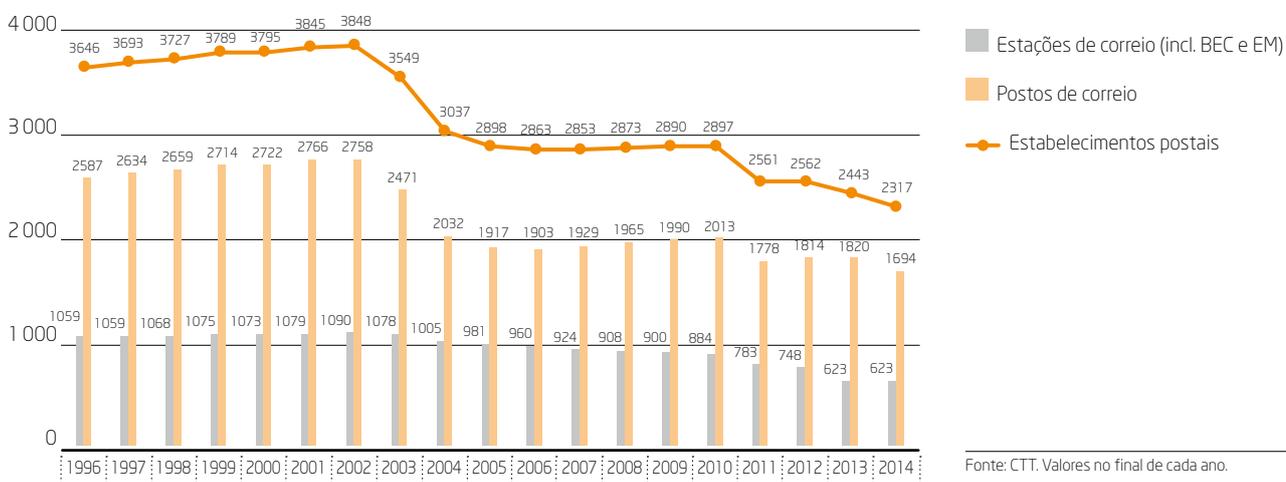
Entre o final de 2013 e o final de 2014, verificou-se uma redução de 5,2% no número total de estabelecimentos postais (gráfico seguinte), evolução que decorreu de:

- abertura de uma estação de correio;

- encerramento de uma estação móvel de correio;
- abertura de 34 postos de correio;
- encerramento de 160 postos de correio.

### Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 28.

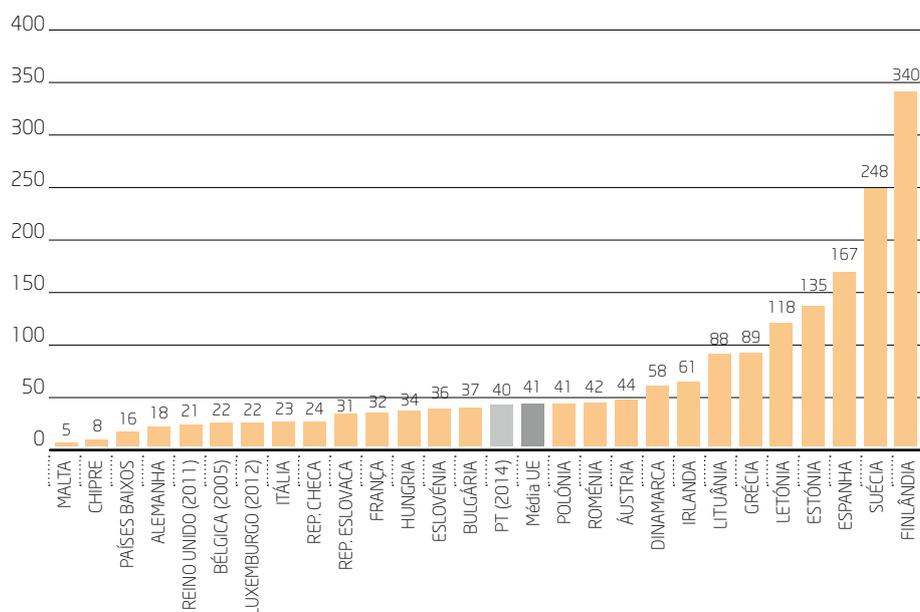


Portugal compara favoravelmente com a média da UE (excluindo Portugal), quer em termos de índice de cobertura, quer em termos de índice de densidade, tendo em conta os dados disponíveis na União

Postal Universal (UPU) sobre a rede de estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço postal universal nos Estados-Membros da UE, referentes a 2013 (gráficos 29 e 30).

## Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2013 (km<sup>2</sup> por estabelecimento postal)

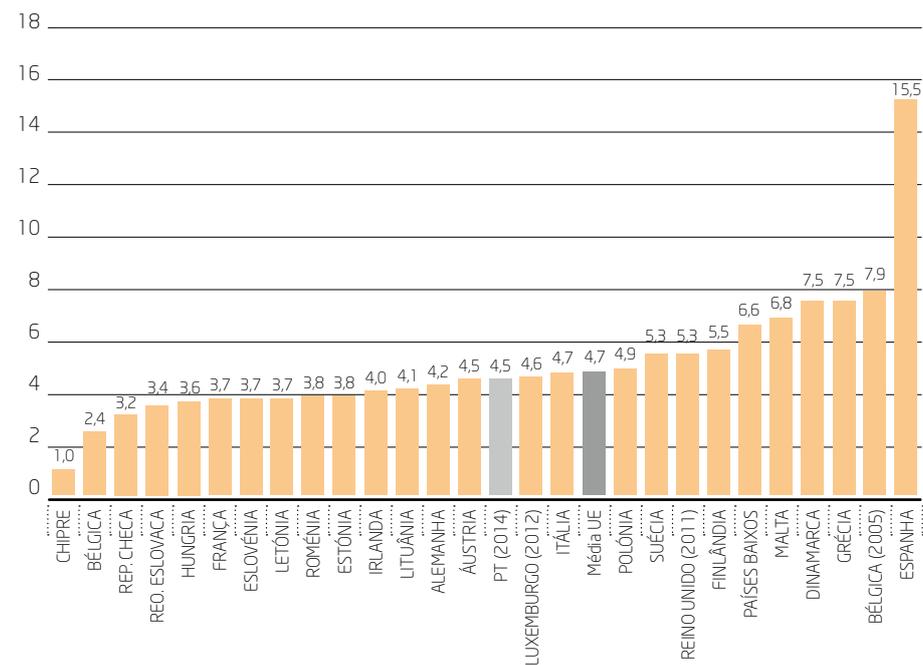
Gráfico 29.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

## Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2013 (milhares de população por estabelecimento postal)

Gráfico 30.



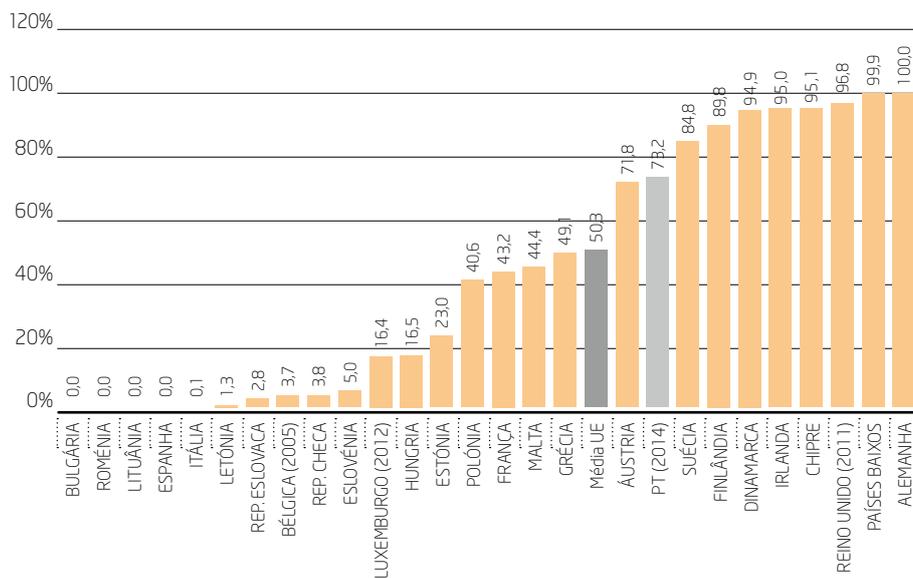
Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

Dos estabelecimentos postais fixos existentes em Portugal, 73,2% são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (50,3%). Oito

Estados-Membros têm uma maior percentagem de estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (gráfico 31).

### Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2013)

Gráfico 31.



Fonte: UPU. Para os países para os quais não havia dados de 2013, utilizaram-se os dados disponíveis na UPU mais recentes (ano de referência indicado entre parêntesis). UE sem Portugal. PT (2014): Valor para Portugal, no final de 2014.

Em cumprimento da deliberação da ANACOM, de 6 de novembro de 2014, os CTT passaram a divulgar no seu sítio, desde janeiro de 2015, informações sobre todos os estabelecimentos postais em funcionamento, respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados.

#### 7.2.5. Custos líquidos da prestação do serviço postal universal

Por deliberação de 18 de fevereiro de 2014, a ANACOM concluiu a definição do conceito de encargo financeiro não razoável e a definição da metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal.

Os CTT não apresentaram valores de cálculo dos custos líquido do serviço postal universal referentes ao ano 2013.

#### 7.2.6. Regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT

Por deliberação de 30 de outubro de 2014, a ANACOM definiu as regras de elaboração do inventário do património afeto à concessão dos CTT. Caberá à ANACOM apreciar se os inventários a elaborar pelos CTT estão em conformidade com as regras definidas e proceder anualmente à sua aprovação ou não<sup>37</sup>.

#### 7.2.7. Supervisão do acesso à rede postal e do acesso a elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal

Ao longo de 2014, a ANACOM recolheu informações e acompanhou os desenvolvimentos verificados a nível do acesso à rede postal e aos elementos da infraestrutura do prestador do serviço postal universal, prevendo-se para 2015 uma análise sobre a necessidade de intervenção desta Autoridade.

37 O primeiro dos quais, referente ao ano 2014, deverá ser reportado à ANACOM até 31 de março de 2016.

## 8. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

### 8.1. Portabilidade

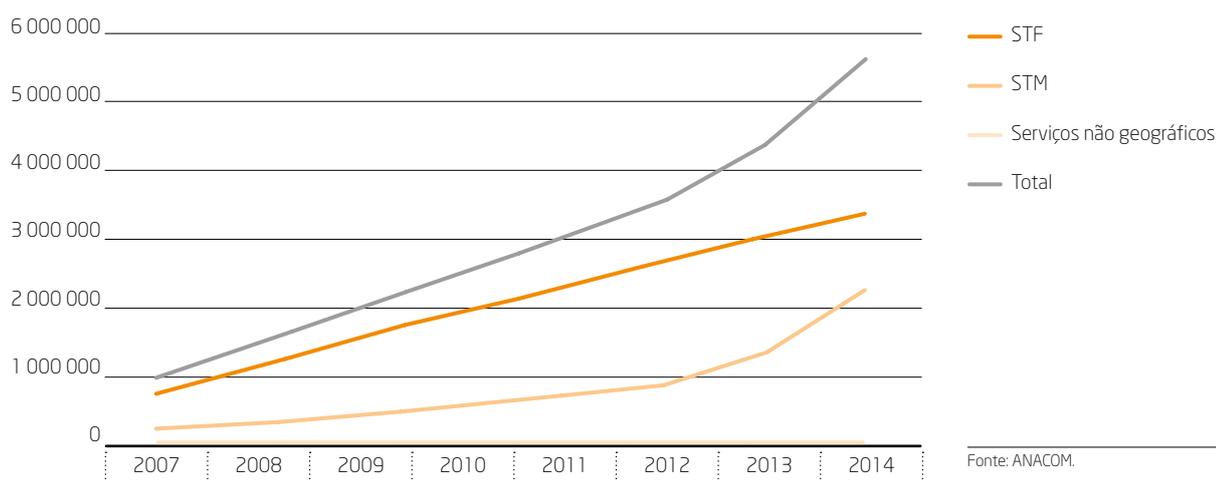
#### 8.1.1. Evolução dos números portados

Desde a introdução da portabilidade (em 2001 e 2002 para os números geográficos/não geográficos e móveis, respetivamente) até 31 de dezembro de 2014, foram objeto de portabilidade

5 625 017 números – 3 366 264 números geográficos, 2 254 668 números móveis e 4085 outros números não-geográficos, incluindo, estes últimos, 821 números da gama de numeração 30 (serviço VoIP nómada). Apresenta-se no gráfico seguinte a evolução, a partir de 2007, do volume acumulado de números portados.

#### Evolução do volume acumulado de números portados

Gráfico 32.



Em 2014 registou-se um crescimento muito acentuado do volume de números portados no serviço telefónico móvel (STM), cerca de 70%, contra 54% em 2013; e muito superior ao registado para a portabilidade de números geográficos, da ordem dos 11%. O aumento de números portados do STM pode estar associado ao aumento da penetração dos tarifários *multiple play*, sobretudo *4Play*, que integram este serviço.

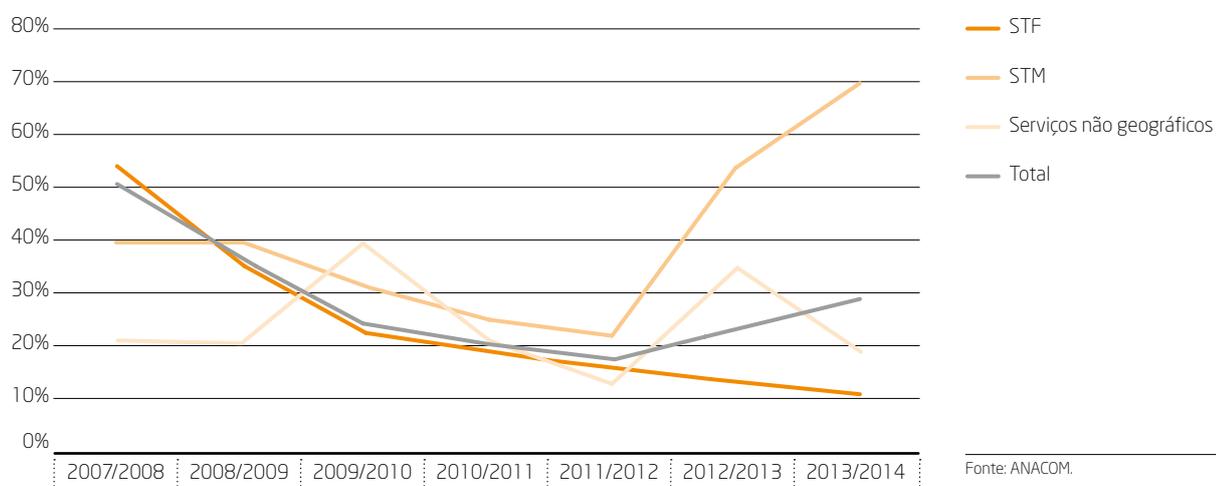
Em valores absolutos, a portabilidade no serviço móvel continua a ser mais reduzida quando comparada com a portabilidade no telefone fixo, muito embora a diferença se tenha esbatido no final do ano.

O crescimento na portabilidade de números não geográficos (incluindo os números nómadas) foi de 20% em 2014.

O gráfico seguinte ilustra as variações percentuais no número acumulado de números portados para os diferentes tipos de números.

### Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados

Gráfico 33.

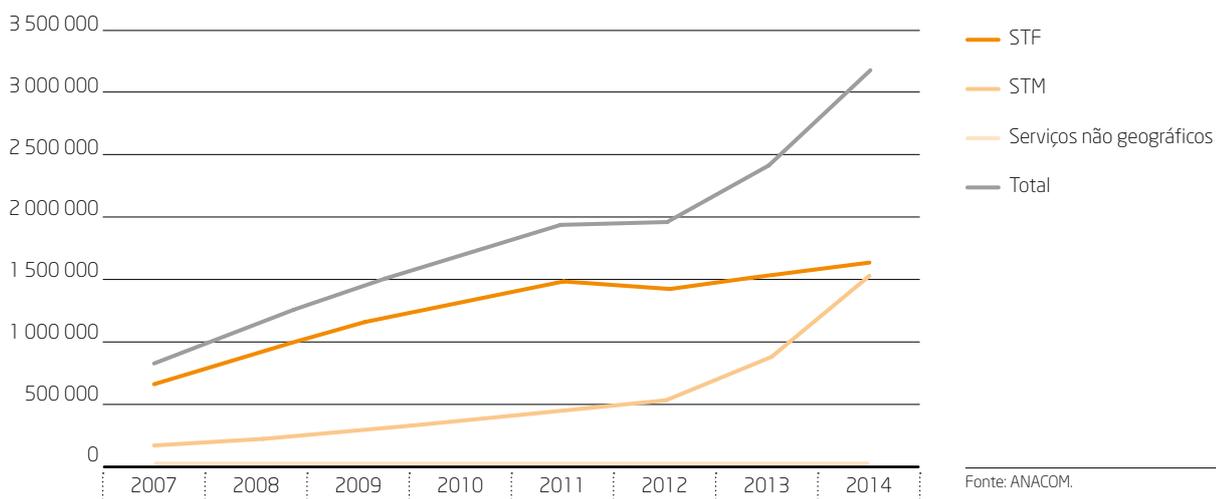


No gráfico seguinte é evidenciada a evolução em termos de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), a qual se baseia nos registos na base de dados da entidade de referência para a portabilidade. Estes valores são inferiores aos do gráfico anterior, dado que um determinado número pode ser portado sucessivas vezes e, inclusive, regressar ao seu prestador inicial, caso em que estará dado como não portado na base de dados da entidade de referência.

A 31 de dezembro de 2014 existiam 3 176 694 números de telefone portados, dos quais 1 641 054 são números geográficos, 1 532 464 números móveis e 3176 outros números não-geográficos, incluindo este último valor 806 números portados da gama de numeração 30 (VoIP nómada).

## Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 34.

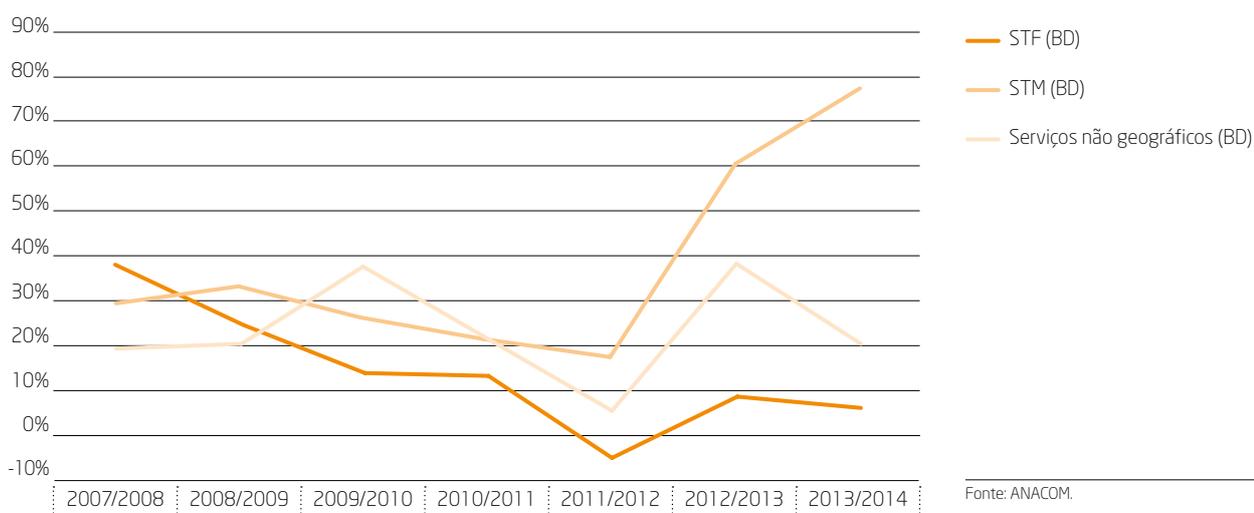


A quantidade de números portados continua a crescer em qualquer dos tipos de números portáveis. Enquanto nos números geográficos esse crescimento tem vindo a estabilizar, nos números móveis a taxa de crescimento anual tem-se acentuado, atingindo 77% em 2014.

Este crescimento dos números móveis portados pode estar relacionado com as ofertas *quadruple play* disponibilizadas pelos operadores no mercado.

## Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados

Gráfico 35.



Nos quadros seguintes é apresentada a evolução da proporção, desagregada em termos de segmento residencial e segmento empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF, do STM e do serviço VoIP nómada que se encontravam portados no final de

cada ano. Apresenta-se ainda a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF com números portados e de clientes do serviço VoIP nómada com números portados.

### Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados

Tabela 14.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014
I. Total	19,39%	19,20%	20,49%	21,69% <sup>[2][3]</sup>
II. Segmento residencial	20,89%	22,65%	24,15%	25,76%
III. Segmento não residencial	17,56%	14,79% <sup>[1]</sup>	15,72%	16,37%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

<sup>[1]</sup> A redução face ao ano anterior deveu-se à fusão por incorporação (ocorrida a 29.12.2011) da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex- PT Comunicações, S.A (atual MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.), o que implicou que tivessem deixado de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas.

<sup>[2]</sup> Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

<sup>[3]</sup> Em 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da PTC – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (PTC) na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

### Proporção de números associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM que se encontram portados<sup>[1]</sup>

Tabela 15.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014
I. Total	3,05%	3,51%	5,50%	8,63%
II. Segmento residencial	1,78%	2,24%	4,47%	8,03% <sup>[2]</sup>
III. Segmento não residencial	8,74%	9,14%	10,11%	11,42%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

<sup>[1]</sup> Entende-se por estação móvel/equipamento de utilizador ativo todo aquele que no final do período em consideração se encontra habilitado a usufruir de um dos serviços disponíveis nas redes móveis (i.e., ter como atributo o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado. Não foi, no entanto, considerada a quantidade de números associados às seguintes rubricas:

- estações móveis/equipamentos de utilizador associados a situações específicas (testes do operador, estações pré-ativas em agentes/distribuidores, planos oferta com saldo mínimo e que ainda não formalizaram uma relação contratual, seja pelo carregamento, seja por assinatura do contrato);
- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

<sup>[2]</sup> Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

### Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados

Tabela 16.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014
I. Total	0,010%	0,011%	0,295%	0,463%
II. Segmento residencial	0,003%	0,004%	0,004%	0,007% <sup>[2]</sup>
III. Segmento não residencial	0,056% <sup>[1]</sup>	0,048%	1,190%	1,307%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

<sup>[1]</sup> Em 29.12.2011 ocorreu a fusão por incorporação da PT Prime – Soluções Empresariais de Telecomunicações e Sistemas, S.A. na ex-PT Comunicações, S.A (atual MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.). Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

<sup>[2]</sup> Em 14.05.2014 ocorreu a fusão por incorporação da ZON TV Cabo Portugal, S.A. na OPTIMUS-Comunicações, S.A., cuja designação social foi alterada para NOS Comunicações, S.A. Este processo teve impacto na quantidade de números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

## Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados<sup>[1]</sup>

Tabela 17.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	20,40%	21,35%	21,32%	22,82%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

<sup>[1]</sup> Foram apenas considerados os números afetos a clientes finais das próprias empresas prestadoras de STF, ou seja, não foram considerados os números destas que se encontrem afetos a clientes finais de outros prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que utilizem a numeração das empresas prestadoras de STF.

## Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados

Tabela 18.

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	0,007%	0,008%	0,014%	0,021%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade.

### 8.1.2. Evolução dos preços da portabilidade

De acordo com a informação referente ao final de 2014 recolhida junto das empresas prestadoras do STM, incluindo operadores de rede móvel virtual (MVNO), das empresas prestadoras do STF e das empresas prestadoras do serviço VoIP de uso nómada, no final de 2014:

- A portabilidade no âmbito do STM continuava a ser uma operação gratuita para os utilizadores finais, tal como em 2013.
- No âmbito do STF apenas dois dos sete prestadores atuantes no segmento residencial cobravam um preço aos clientes que optam por manter o número (12,20 euros e 16,26 euros, respetivamente – valores sem IVA). No mercado empresarial apenas três dos onze prestadores do serviço cobravam aos novos clientes um preço pela portabilidade do número, sendo o valor mais elevado de 15 euros (sem IVA).
- No serviço VoIP nómada apenas um dos quatro prestadores atuantes no segmento residencial cobrava aos utilizadores a

operação de portabilidade (4,59 euros – valor sem IVA). No segmento empresarial, a portabilidade era gratuita para 5 dos 8 prestadores do serviço VoIP nómada. Nos restantes casos, o preço da portabilidade variava entre os 4,59 e os 15 euros (valores sem IVA).

De acordo com a informação sobre os preços grossistas recolhida junto dos prestadores, os valores praticados no final de 2014 não ultrapassavam os limites que se encontram definidos na ORI, cumprindo assim o estabelecido no Regulamento da Portabilidade<sup>38</sup>.

### 8.1.3. Evolução no prazo da portabilidade entre operadores

À semelhança do registado em 2012 e em 2013, também em 2014 se assiste a uma redução dos tempos operacionais de portação dos números decorrente da alteração ao Regulamento da Portabilidade (que estabelece o prazo máximo de um dia útil<sup>39</sup> contado da apresentação do pedido pelo assinante).

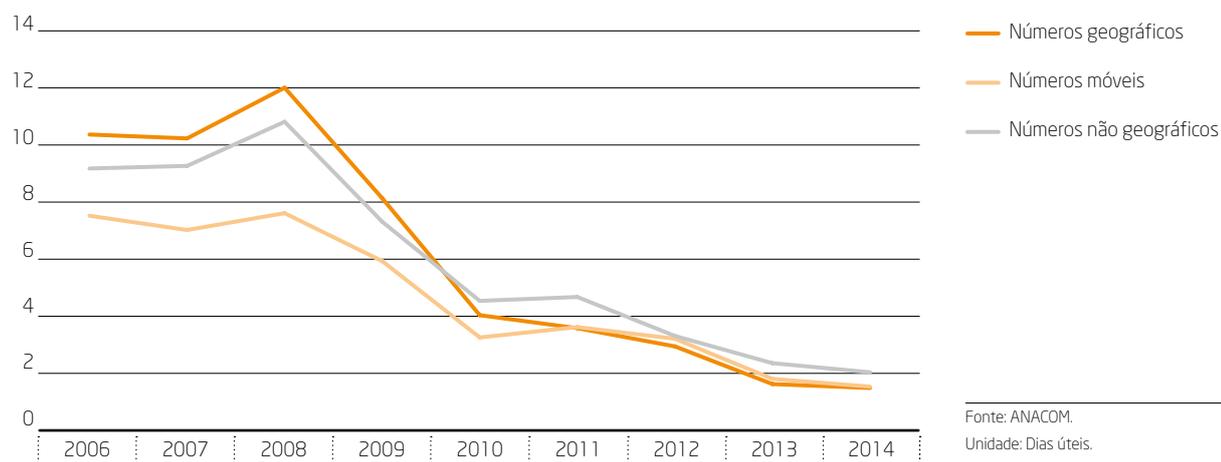
No gráfico seguinte verifica-se que a média global em 2014 é significativamente inferior a dois dias úteis (cerca de 1,5 dias úteis).

<sup>38</sup> Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de agosto, alterado pelos Regulamentos n.º 87/2009 e n.º 302/2009, publicados a 18 de fevereiro e a 16 de julho, e alterado e republicado pelo Regulamento n.º 114/2012, publicado a 13 de março.

<sup>39</sup> Com algumas exceções previstas no Regulamento, nomeadamente no caso de venda *online*, onde o prazo máximo foi definido em 3 dias úteis, ou no caso de necessidade de instalação de infraestruturas, em que o tempo deverá ser o mais breve possível.

## Evolução dos prazos de portação de números

Gráfico 36.



### 8.1.4. Portabilidade - situações de incumprimento

Na sequência da deliberação da ANACOM de 13 de fevereiro de 2014, esta Autoridade determinou que a atividade da Mundio Mobile, enquanto prestadora do serviço telefónico móvel, na modalidade de operador móvel virtual (MVNO), incluindo o serviço de mensagens curtas (SMS) e de dados, seria suspensa em 6 de março de 2014. No caso de a empresa não regularizar a situação de incumprimento das suas obrigações em matéria de portabilidade, cuja fundamentação consta do SPD aprovado por esta Autoridade em 19 de dezembro de 2013, seriam revogados os direitos de utilização de números que lhe estavam atribuídos.

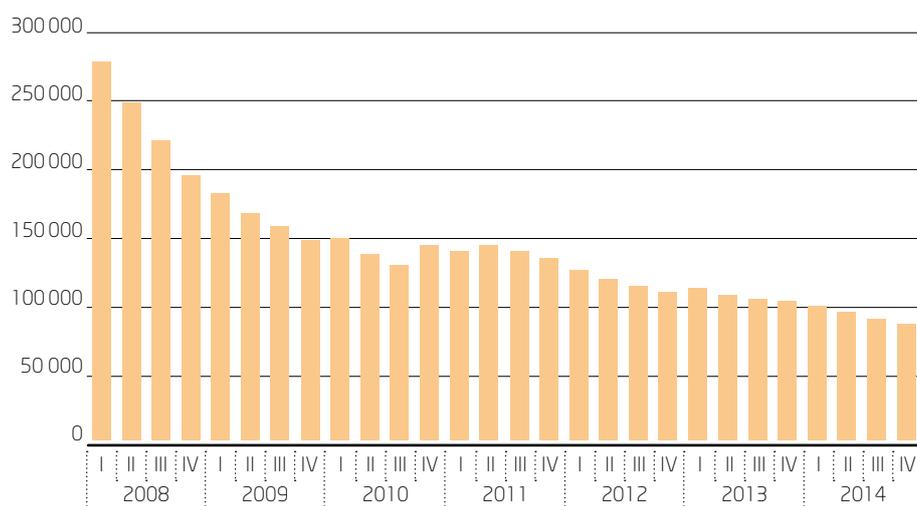
A 27 de fevereiro de 2014, a ANACOM informou o mercado que a situação da Mundio Mobile estava regularizada, pelo que as medidas previstas na deliberação atrás referida não se tornaram efetivas, podendo a empresa continuar a exercer a sua atividade em Portugal, em conformidade com a legislação em vigor.

### 8.2. Pré-seleção

Em 2014 continuou a confirmar-se a tendência de redução da utilização do acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada a chamada) por parte dos clientes do STF. Conforme gráfico abaixo, o número de clientes de acesso indireto registou uma redução de 16%.

## Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada

Gráfico 37.



Fonte: ANACOM.

Note-se que, em todo o caso, conforme explicitado nas decisões finais aprovadas em 14 de agosto de 2014 sobre o mercado grossista de originação na rede pública em local fixo e sobre os mercados retalhistas de acesso à rede telefónica em local fixo e de serviços telefónicos prestados em local fixo, a ANACOM considerou que o serviço de pré-seleção e de seleção chamada a chamada continua a ser relevante. Isto porque garante que os operadores que não possuem infraestrutura própria, ou não a têm na totalidade do território nacional,

podem manter e/ou angariar mais clientes suportando a prestação dos serviços retalhistas na rede do operador de maior dimensão. Releva-se ainda que a decisão final relativa ao mercado de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo impõe a obrigação de seleção e de pré-seleção de chamadas à PTC nesse mercado – esta obrigação já vinculava a empresa, embora no passado tivesse sido imposta no âmbito do mercado retalhista onde a empresa também tinha PMS.

## 9. ROAMING INTERNACIONAL

A partir de 1 de julho de 2014 passou a ser possível subscrever ofertas de *roaming* intra-EEE, disponibilizadas por operadores de itinerância distintas das do operador doméstico, possibilidade que depende da existência das ofertas em causa no mercado.

Ao longo de 2014 foi feito o acompanhamento do processo de implementação das medidas previstas no Regulamento de *roaming*<sup>40</sup>, tanto a nível nacional como internacional, através da participação no grupo de trabalho do BEREC relativo aos serviços de *roaming*. Em particular, releva-se o acompanhamento das ofertas de referência de *roaming* publicadas pelos operadores móveis e verificação da conformidade com o enquadramento regulamentar, nomeadamente com o disposto no Regulamento de *roaming* e com as linhas de orientação sobre esta matéria elaboradas pelo BEREC. Na sequência deste acompanhamento, e de contactos com os operadores móveis, estes procederam a alterações às ofertas de referência no sentido de clarificarem algumas matérias e garantirem o cumprimento das disposições regulamentares aplicáveis.

É de notar que até ao momento não surgiram no mercado ofertas alternativas de serviços de *roaming*.

O Regulamento de *roaming* prevê ainda a manutenção dos limites máximos para as tarifas grossistas e retalhistas, assegurando que os atuais benefícios dos consumidores sejam preservados durante um período transitório de aplicação das referidas medidas estruturais. Assim, prosseguindo com a linha regulatória estabelecida no anterior Regulamento, o Regulamento 531/2012 estabelece descidas sucessivas dos preços máximos, tanto a nível grossista como retalhista – o último momento de descida foi em julho de 2014. Segundo o Regulamento, os preços máximos manter-se-ão válidos até 30 de junho de 2022, para os preços grossistas, e 30 de junho de 2017, para os preços retalhistas.

Na tabela seguinte identificam-se os valores máximos fixados no Regulamento para os serviços de *roaming* internacional. No caso dos serviços de voz, os valores máximos estabelecidos a nível retalhista são distintos consoante se trate de chamadas efetuadas ou chamadas recebidas e a faturação das chamadas tem que ser efetuada ao segundo, podendo ser aplicado um período inicial de faturação não superior a 30 segundos. Tal possibilidade de faturação deste período inicial não se aplica, contudo, no caso das chamadas recebidas.

### Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de *roaming* - voz, SMS e dados (valores sem IVA)

Tabela 19.

Serviço de <i>roaming</i>	Data de entrada em vigor	Preço grossista	Preço retalhista voz (eurotarifa)	
			Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
Voz	01.07.2012	0,14	0,29	0,08
	01.07.2013	0,10	0,24	0,07
	01.07.2014	0,05	0,19	0,05
SMS	01.07.2012	0,03		0,09
	01.07.2013	0,02		0,08
	01.07.2014	0,02		0,06
Dados (preço por Mb)	01.07.2012	0,25		0,70
	01.07.2013	0,15		0,45
	01.07.2014	0,05		0,20

Fonte: ANACOM. Valores em euros.

40 Regulamento (UE) n.º 531/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho de 13 de junho de 2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

Nas tabelas seguintes apresenta-se a evolução, entre o início do segundo trimestre de 2013 e o final do primeiro trimestre de 2014, dos preços médios retalhistas das eurotarifas (voz, SMS e dados) e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações

de *roaming* (dados agregados resultantes apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal). Estes preços médios situaram-se abaixo dos tetos máximos estabelecidos no Regulamento.

### Preços grossistas voz - fora de grupo<sup>41</sup> (valores médios por minuto)

Tabela 20.

	Valores observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q2 2013	0,086	0,14
Q3 2013	0,074	
Q4 2013	0,079	0,10
Q1 2014	0,057	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

### Preços *roaming* retalhistas voz

Tabela 21.

	Valores médios observados para a eurotarifa-voz		Valores máximos para a eurotarifa-voz definidos no regulamento	
	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas	Chamadas efetuadas	Chamadas recebidas
Q2 2013	0,277	0,078	0,29	0,08
Q3 2013	0,232	0,067		
Q4 2013	0,238	0,070	0,24	0,07
Q1 2014	0,238	0,070		

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

### Preços grossistas SMS - fora de grupo<sup>42</sup>

Tabela 22.

	Valores médios observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q2 2013	0,022	0,03
Q3 2013	0,018	
Q4 2013	0,018	0,02
Q1 2014	0,016	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

41 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

42 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

## Preços retalhistas SMS

Tabela 23.

	Valores médios observados para a eurotarifa-SMS	Valores máximos definidos no regulamento para a eurotarifa-SMS
Q2 2013	0,089	0,09
Q3 2013	0,078	
Q4 2013	0,080	0,08
Q1 2014	0,079	

Fonte: A ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

## Preços grossistas dados - fora de grupo<sup>43</sup> (valores por Mb)

Tabela 24.

	Valores médios observados	Valores máximos definidos no regulamento
Q2 2013	0,024	0,25
Q3 2013	0,028	
Q4 2013	0,052	0,15
Q1 2014	0,039	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

## Preços retalhistas dados (valores por Mb)

Tabela 25.

	Valores médios observados para a eurotarifa-dados	Valores máximos definidos no regulamento para a eurotarifa-dados
Q2 2013	0,664	0,70
Q3 2013	0,424	
Q4 2013	0,428	0,45
Q1 2014	0,421	

Fonte: ANACOM (informação baseada nas respostas dos operadores aos modelos de especificação do BEREC).

Quanto aos preços praticados pelos operadores móveis em atividade em Portugal, a ANACOM recolheu e analisou informação no âmbito de modelos de especificação definidos pelo BEREC, para verificar as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no regulamento. Verificou-se que os operadores móveis portugueses têm cumprido os valores máximos estipulados no

Regulamento e apresentam ofertas alternativas para além das que correspondem aos preços máximos.

É de relevar a atuação da ANACOM para garantir que as medidas relacionadas com a transparência dos preços e com a melhoria da prestação de informações aos utilizadores sobre os preços dos serviços

43 O conjunto de entidades composto por aquelas que não são detidas na totalidade ou na sua maioria pelo grupo empresarial em que se insere o operador.

de *roaming*, estabelecidas no Regulamento, são observadas pelos operadores. Nesse sentido, a ANACOM levou a cabo uma importante atividade de monitorização que abrangeu a análise das reclamações recebidas, a consulta aos sítios dos operadores e a recolha de informação junto dos operadores.

São ainda de notar os trabalhos desenvolvidos pela ANACOM no âmbito da proposta de regulamento *Connected Continent*. A proposta da CE prevê a introdução de medidas com impacto significativo a nível dos serviços de *roaming*, tendo a ANACOM procedido a uma análise com vista a apresentar comentários às propostas que decorriam tanto da proposta original da CE, como das alterações decorrentes da abordagem do Parlamento Europeu.

Em particular, são de destacar as propostas relacionadas com a implementação de *Roam like at home* (RLAH) que, em síntese, permitiriam aos utilizadores aceder aos serviços de *roaming* internacional ao preço dos seus serviços domésticos, identificando ainda a possibilidade de serem estabelecidos limites de utilização razoável no âmbito dos serviços de *roaming* que viessem a ser prestados através de RLAH.

Neste âmbito, a ANACOM partilha dos objetivos da CE em apoiar o reforço do mercado interno das comunicações eletrónicas e

criar as condições ideais para um maior investimento, no interesse dos consumidores europeus e da economia europeia em geral, mas foram identificadas algumas reservas às medidas previstas tendo em conta o seu impacto nos mercados nacionais. Desde logo, procurou-se evidenciar os riscos associados a uma medida do tipo do RLAH, com possibilidade de situações de compressão de margens nos países onde os preços no retalho são mais baixos do que os preços grossistas de *roaming*. Alertou-se também para o facto de esta medida poder não permitir refletir adequadamente os custos específicos subjacentes aos serviços de *roaming* e condições específicas de determinados países e operadores, relacionados com a existência de operadores/países que recebem muito tráfego em *roaming* e com a sazonalidade na utilização dos serviços de *roaming* internacional.

A ANACOM participou no grupo de trabalho do BEREC que analisou as questões referidas, com vista a contribuir para a elaboração de posições comuns sobre as matérias mais relevantes. O objetivo era identificar aspetos que necessitariam de maior clarificação ou, eventualmente, de alterações, com vista a permitir salvaguardar condições que, a longo prazo, conduziram a um impacto mais positivo nos mercados e na salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais.

## 10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

As competências e atribuições da ANACOM em matéria de segurança das comunicações têm vindo a aumentar, fruto da evolução do quadro europeu e do contexto nacional. Recorde-se que, em 2013, na sequência da revisão do Plano Nacional de Emergência de Proteção Civil, tinham sido atribuídas novas competências à ANACOM nesta matéria. Por outro lado, com a aprovação e entrada em vigor dos seus novos estatutos, a ANACOM integrará as atribuições e competências da anterior Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações (CPEC).

Esta nova situação permite a obtenção de sinergias, quer ao nível da atuação desta Autoridade, quer na articulação com outras entidades, que facilitam a atuação nesta área e uma abordagem mais integrada aos problemas. Um aspeto de grande relevância numa altura em que se exige uma nova dinâmica em situações de crise, emergência ou guerra, catástrofes naturais ou calamidades.

Neste contexto, é preocupação da ANACOM contribuir para a construção de um quadro legal que suporte as ações a desenvolver com vista à prevenção, resposta e recuperação nas situações referidas, e dotar-se dos recursos necessários para poder desenvolver a estratégia definida, em articulação com as demais entidades com responsabilidades no planeamento civil de emergência.

É ainda de relevar que as comunicações de emergência, em particular o 112, estão num processo de modernização com a implementação a curto prazo do planeado CONor<sup>44</sup>, que agrega os centros de atendimento da metade norte do território continental, a que se seguirá a implementação do serviço eCall, em preparação.

Entre as ações levadas a cabo pela ANACOM em matéria de segurança das comunicações importa destacar, pela sua relevância, a instalação do centro de reporte de notificações que será tratado em maior detalhe no ponto seguinte.

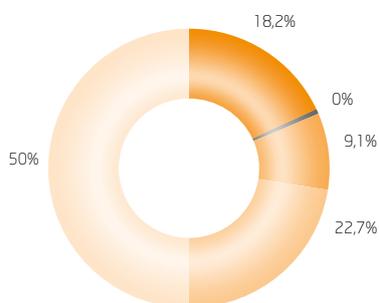
### 10.1. Segurança e integridade das redes e serviços

Componente fundamental nesta matéria, entrou em operação a 12 de junho de 2014 o centro de reporte de notificações (CRN) de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços de comunicações eletrónicas, disponível 24 horas por dia, sete dias por semana.

O quadro abaixo detalha em termos percentuais, por causa reportada raiz, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas durante o ano 2014:

### Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2014

Gráfico 38.



- Acidente / desastre natural
- Erro humano
- Ataque malicioso
- Falha de *hardware/software*
- Falha no fornecimento de bens ou serviços por entidades externas

Fonte: ANACOM.

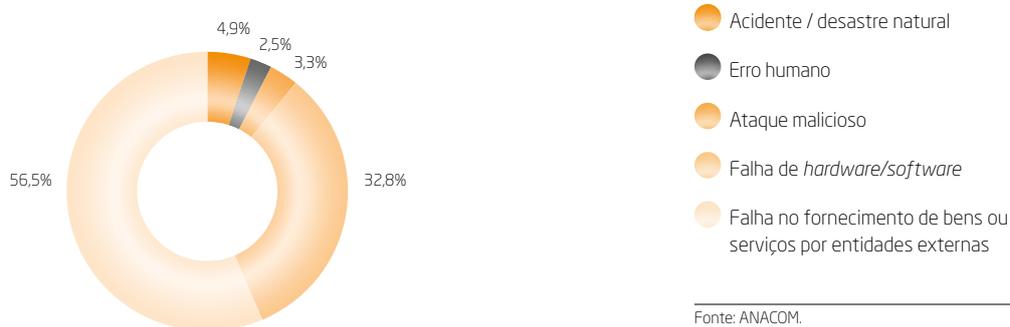
44 Centro Operacional Norte do 112, cuja implementação faz parte da 3.ª fase do 112.pt.

A decisão da ANACOM sobre a matéria de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade, de 12 de dezembro de 2013, solicitava que as empresas fornecedoras

de redes ou serviços de comunicações eletrónicas enviassem à ANACOM as notificações de 2013, que se apresentam de seguida:

### Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade - 2013

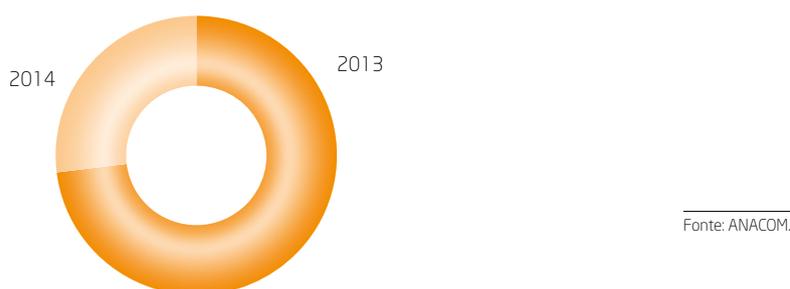
Gráfico 39.



Por outro lado, regista-se a diminuição ocorrida no total de notificações de 2013 para 2014.

### Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade em 2013/14

Gráfico 40.



A ANACOM tem realizado algumas reuniões sobre notificações para esclarecer dúvidas, compreender detalhes, identificar aspetos a melhorar e, acima de tudo, ouvir as empresas para, em articulação com elas, desenvolver um trabalho de melhoria da segurança das comunicações eletrónicas. Quer os dados atrás apresentados, quer as reuniões realizadas, já permitem algumas análises para definir estratégias e ações concretas, que se detalham mais adiante.

Em simultâneo com a entrada em funcionamento do CRN, os operadores passaram a estar obrigados a publicitar nos seus sítios as notificações de segurança ou perdas de integridade ocorridas nas suas redes ou serviços, desde que afetem durante mais de quatro horas mais de 10 000 assinantes/acessos ou uma área superior a 1 000 km<sup>2</sup>. Esta medida visa aumentar a transparência na informação aos utilizadores de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Conforme disposto na LCE, a ANACOM apresentou à Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) e à CE o relatório anual resumido das notificações de violação de segurança ou perda de integridade relativas a 2013.

À semelhança da ANACOM, também outras autoridades europeias congêneres participaram nos trabalhos e nas reuniões do *Article 13a Expert Group*, promovido pela ENISA no contexto do quadro regulatório europeu para as comunicações eletrónicas, tendo em resultado desta atividade essa agência publicado, em 2014, documentos relevantes<sup>45</sup>

## 10.2. Prevenção, gestão e redução de risco

A norma ISO 31 000: Gestão de Risco – Princípios e diretrizes, norma de referência internacional sobre esta matéria, define risco como “efeito da incerteza nos objetivos”.

Nos termos do disposto no quadro regulatório para as comunicações eletrónicas, pretende-se concretizar a prevenção, gestão e redução dos riscos para a segurança das redes e serviços tendo como objetivos, entre outros: impedir ou minimizar o impacto dos incidentes de segurança nas redes interligadas, a nível nacional e internacional, e nos utilizadores; e garantir a integridade das redes, assegurando a continuidade da prestação dos serviços que nelas se suportam.

No tocante aos efeitos, o quadro normativo determina que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público estão obrigadas a notificar a ANACOM das violações de segurança ou das perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços.

Tal como lhe competia, a ANACOM decidiu quais deveriam ser as circunstâncias, o formato e os procedimentos aplicáveis às empresas obrigadas a notificar violações de segurança ou perdas de integridade e à sua divulgação ao público, tendo igualmente procedido à caracterização de impacto significativo na continuidade do funcionamento das redes e serviços, nomeadamente, em termos de:

- duração e número de assinantes ou de acessos afetados;
- duração e área geográfica afetada;

- afetação da entrega, direta ou indiretamente, das chamadas para o 112, número único de emergência europeu, aos postos de atendimento de segurança pública (Centros de Atendimento do 112);
- impacto acumulado das ocorrências num período de quatro semanas;
- coincidir com data em que seja particularmente relevante o normal e contínuo funcionamento das redes e serviços;
- território de uma ilha das Regiões Autónomas dos Açores ou da Madeira;
- prestação de serviços relevantes à sociedade e aos cidadãos, por parte de entidades públicas ou privadas, de âmbito nacional ou regional.

Importa analisar e caracterizar o risco associado às violações de segurança ou às perdas de integridade que se vêm constatando, tendo em vista a adoção de medidas e de controlos de segurança que consigam alcançar os objetivos traçados. Para esse efeito, mas também para promover a harmonização de procedimentos entre as empresas, para identificar ações em que a ANACOM possa ter uma intervenção ou para esclarecimento de questões que se coloquem, têm sido realizadas reuniões com as empresas, conforme já referido.

A situação atual permite ter uma visão do risco a nível nacional, resultante da entrada em funcionamento do CRN, complementada com uma visão mais alargada a nível europeu, constante dos relatórios anuais publicados pela ENISA, conforme sinteticamente se apresenta de seguida.

### 10.2.1. A nível nacional

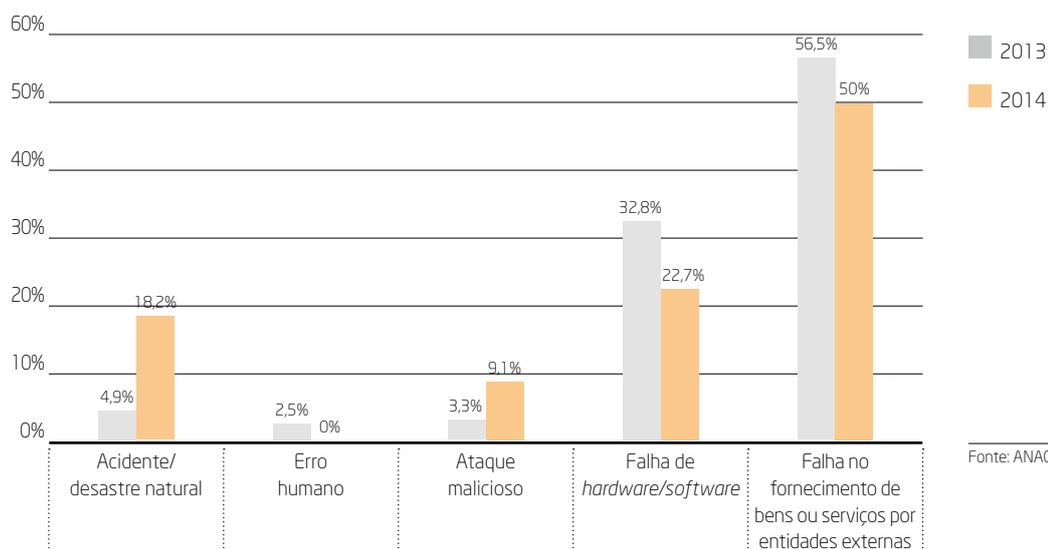
Em resultado da atividade do CRN é possível recolher informações muito relevantes sobre as áreas prioritárias de atuação.

Atente-se assim nos dados comparativos entre 2013 e 2014, que constam no gráfico seguinte.

<sup>45</sup> – *Annual Incident Reports 2013 – Analysis of Article 13a annual incident reports, September 2014;*  
– *Technical Guideline on Security Measures, Technical guidance on the security measures in Article 13a -Version 2.0, October 2014;*  
– *Secure ICT Procurement in Electronic Communications – Analysis and recommendations for procuring ICT securely in the Electronic Communications Sector, December 2014;*  
– *Protection of Underground Electronic Communications Infrastructure. The use of automated information system for damage prevention against civil work, December 2014.*

## Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade

Gráfico 41.



É possível concluir que as causas de maior número de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo na indisponibilidade das redes e serviços de comunicações eletrónicas são: falha de *hardware/software* e falha de fornecimento de bens ou serviços por entidades externas.

Há evidência de que as violações de segurança ou perdas de integridade que provocam maior duração de indisponibilidade das redes e serviços são as causadas por acidente/desastre natural e ataque malicioso. De registar que, em 2013 e em 2014, não houve qualquer notificação à ANACOM de ataque malicioso devido a ataque cibernético.

### 10.2.2. A nível europeu

Atendendo a que a realidade nacional existe num contexto regulatório europeu e de redes e serviços de comunicações com interligações internacionais e opções tecnológicas similares, importa relevar algumas das principais constatações do relatório anual da ENISA relativo aos incidentes ocorridos em 2013: as redes móveis são as mais afetadas; as falhas nas redes móveis afetam muitos utilizadores; o acesso aos serviços de emergência é afetado; as falhas de sistemas constituem a causa raiz mais frequente; as falhas de sistemas afetam muitos utilizadores; os fenómenos naturais e as ações maliciosas provocam

incidentes de longa duração; os cortes de energia elétrica e as tempestades de neve são as causas que provocam maior impacto; as estações de base e os computadores são os ativos mais afetados.

No respeitante às causas raiz dos incidentes reportados, e tendo em conta o agregado dos quatro tipos de serviços de comunicações considerados (telefonia fixa, telefonia móvel, acesso fixo à Internet e acesso móvel à Internet), observa-se a seguinte ordenação: falhas de sistemas (61%), erros humanos (19%), fenómenos naturais (14%) e ações maliciosas (6%). Incluem-se na caracterização de ações maliciosas os cortes de cabos e os ataques cibernéticos.

Também o relatório da ENISA *Annual Incident Reports 2013*<sup>46</sup> identifica em 2013 uma única notificação a nível europeu devida a ataque cibernético.

### 10.3. Número único de emergência europeu - 112

A Resolução do Conselho de Ministros n.º 8/2014, publicada a 30 de janeiro, reforçou os meios de coordenação e preparação do projeto do 112, nas componentes legal, orgânica e operacional. Determinou ainda que, sob a coordenação da Direção-Geral de Infraestruturas e Equipamentos, e com o apoio de um grupo de especialistas, fossem tomadas as medidas necessárias com vista à preparação da revisão

46 <http://www.enisa.europa.eu/activities/Resilience-and-CIIP/Incidents-reporting/annual-reports/annual-incident-reports-2013>.

do Decreto-Lei n.º 73/97, de 3 de abril, que introduziu o número de telefone de emergência único europeu em Portugal.

A ANACOM participou nos trabalhos do referido grupo de especialistas, que teve início a 31 de janeiro de 2014 e a duração de 18 meses, conforme Despacho n.º 3362/2014, publicado a 3 de março, com vista à conclusão do projeto 112.pt.

Na primeira fase dos trabalhos, ligada à parte de implementação, gestão e aplicação do 112.pt<sup>47</sup>, o contributo da ANACOM focou-se em promover a salvaguarda de que o 112.pt se constitua como um projeto resiliente e inclusivo, contemplando soluções para todo o território nacional, atualizadas e ao serviço dos cidadãos em geral, e dos utilizadores finais com deficiência, em particular.

A nível internacional, o PT ES<sup>48</sup> (que a ANACOM integrou) concluiu o Relatório *ECC Report 225 – Establishing Criteria for the Accuracy and Reliability of Caller Location Information in Support of Emergency Services*<sup>49</sup>, adotado em outubro de 2014, o qual se espera que possa contribuir para a harmonização da definição dos critérios de precisão e de fiabilidade na localização de quem realiza chamadas para o 112 em toda a UE.

Quanto à implementação do eCall, que se perspetiva para meados de 2018, o Despacho n.º 3117/2014, publicado em 25 de fevereiro, veio dar seguimento ao previsto na Lei n.º 32/2013, de 10 de maio, e criou um grupo de trabalho GTeCall, composto por representantes de várias entidades, incluindo a ANACOM, e coordenado pelo Instituto da Mobilidade e dos Transportes. A este grupo caberia apresentar à tutela um projeto de decreto-lei que definisse as entidades envolvidas e as respetivas responsabilidades e competências para a prossecução e implementação do eCall, bem como a forma de articulação das referidas entidades. O projeto de decreto-lei foi remetido à tutela pela coordenação em 19 de janeiro de 2015.

Em 2014, a ANACOM continuou a participar na Plataforma Europeia de Implementação do eCall e acompanhou o trabalho do HeERO (*Harmonized eCall European Pilot*) em termos de desenvolvimento legal, técnico e operacional, com destaque para a fase 3 do HeERO, na qual Portugal participa através de todos os operadores de rede móvel.

### 10.3.1. Articulação com outras entidades no âmbito da segurança das comunicações

A articulação com entidades terceiras no âmbito da segurança das comunicações assentou no desenvolvimento de diversas linhas de ação.

No que respeita à proteção civil, a ANACOM remeteu ao Serviço Regional de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira o seu contributo à consulta pública a que foi submetido o Plano Regional de Emergência e Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira. Esse contributo já estava alinhado com a integração das atribuições e competências da CPEC, no âmbito do planeamento civil de emergência, e com as práticas e o trabalho desenvolvido com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC) no plano nacional de emergência da proteção civil (PNEPC), no qual a ANACOM tem funções de coordenação ao nível das comunicações.

A par dos planos de emergência da proteção civil, e com a revisão do PNEPC prevista para o final de 2015<sup>50</sup>, é necessária articulação entre a ANPC e a ANACOM no que respeita ao planeamento civil de emergência. Já em 2014 existiram contactos entre as duas entidades com vista ao trabalho de identificação e designação das infraestruturas críticas nacionais do sector regulado pela ANACOM.

Numa segunda linha de ação, os exercícios que a ANACOM promoveu e em que participou permitiram desenvolver bases de conhecimento que serão utilizadas na promoção de uma melhor articulação entre o sector das comunicações e o sector da energia, bem como com outros organismos públicos, designadamente ao nível dos procedimentos.

Por outro lado, no âmbito da Agenda Portugal Digital (APD) foi dada continuidade à coordenação da medida 3.1.9 – Confiança e Segurança das Redes e Serviços – na qual estão em curso três ações: centro de reporte, realização de exercícios e sistema nacional de gestão de risco. No respeitante a esta última, destaca-se a atividade desenvolvida com a Fundação para a Ciência e a Tecnologia (FCT) e, por sua vez, a colaboração desta entidade com diversas instituições de ensino superior, no sentido de promover a criação de um sistema de gestão de risco com enfoque nas comunicações.

47 A Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2014, publicada a 3 de abril, veio autorizar a implementação do CONor e soluções associadas à 3.ª fase do projeto 112.pt, incluindo o suporte a eCall.

48 *Project Team Emergency Services*, do Comité das Comunicações Eletrónicas (Electronic Communications Committee – ECC), da CEPT (Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações).

49 <http://www.ero.docdb.dk/Docs/doc98/official/pdf/ECCREP225.PDF>

50 A Resolução do Conselho de Ministros n.º 87/2013, que aprovou o PNEPC em 12 de dezembro, vigora por dois anos.

No respeitante à normalização técnica de segurança, continuou-se a apoiar a respetiva comissão técnica, a CT 163, na qual participam diversas entidades públicas e privadas, nomeadamente empresas de comunicações eletrónicas.

Para além destas três linhas de ação, destaca-se ainda a articulação com o Ministério da Administração Interna no tocante ao 112, à introdução do eCall e ao processo de avaliação da rede SIRESP.

#### 10.4. Exercícios de segurança de comunicações

A ANACOM pretende fomentar a participação em exercícios de segurança das comunicações. Daí podem resultar importantes experiências para promover a preparação do sector para situações de emergência no contexto da proteção civil ou do planeamento civil de emergência, ao nível dos procedimentos e das medidas técnicas adequadas.

Está a ser estudada a realização de exercícios nacionais COMPOR, no âmbito da segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, no contexto da proteção civil e, futuramente, do planeamento civil de emergência. Na preparação destes exercícios, a ANACOM conta com a experiência adquirida com o CRN, com a análise da situação a nível europeu, designadamente dos relatórios e estudos publicados pela CE, pela ENISA ou por outras autoridades, e com os resultados dos exercícios em que participou.

Em 2014, esta Autoridade participou nos exercícios seguintes:

- **Cyber Europe 2014**

Este exercício insere-se no plano de ação da CE para melhorar a resiliência das infraestruturas críticas de informação e promover a cooperação entre entidades do setor público e privado dos Estados-Membros.

O Cyber Europe 2014 (CE2014), facilitado pela ENISA, foi um dos maiores exercícios europeus de cibersegurança. Envolveu 400 profissionais de 29 países e 200 organizações incluindo operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, equipas de resposta a incidentes de segurança informática, agências de cibersegurança, entidades públicas (autoridades, prestadores de serviço e-Gov, serviços de inteligência), entidades do sector energético e outros órgãos da UE.

O exercício foi composto por três fases:

- técnica (TLEx), fundamentalmente destinada ao treino de equipas técnicas de resposta a emergências de computadores;

- operacional (OLEx), orientada para o treino de procedimentos operacionais e de interação entre equipas;

- estratégica (SLEx), dirigida para um nível de tomada de decisão mais enquadrador da ação de resposta a desenvolver, a qual decorrerá no início de 2015.

O CE2014 evoluiu bastante face a edições anteriores: a complexidade do cenário do exercício aumentou por via do alargamento ao sector energético e a organização passou a ser mais completa, já que passou a incluir entidades privadas nas equipas de planeamento.

A nível nacional, a ANACOM assegurou a participação no exercício de diversas entidades nacionais de vários sectores: telecomunicações, energia, e-Gov e autoridades nacionais.

O cenário do CE2014 consistiu na simulação de ciberataques a infraestruturas críticas de telecomunicações, energéticas e governamentais de Portugal e de vários países europeus, desde DDoS (*Distributed Denial of Service*) a ataques a sistemas SCADA (*Supervisory Control And Data Acquisition*), através da injeção de eventos pelos vários jogadores.

Em relação às fases já realizadas do CE2014, os participantes foram unânimes na avaliação positiva do exercício, tendo demonstrado interesse em continuar a participar em futuras edições.

- **Ciber Perseu 2014**

A ANACOM participou, a convite do Exército, de 10 a 13 de novembro 2014, no Ciber Perseu 2014, um exercício de comunicações e sistemas de informação que vem na sequência de outros exercícios nacionais promovidos pelo Exército na área da ciberdefesa.

Este exercício teve por finalidade:

- Exercitação e avaliação da capacidade de resposta do Exército face à ocorrência de ciberataques, de âmbito nacional ou internacional, que afetem as comunicações e sistemas de informação que suportam o comando e controlo do Exército e ponham em causa a obtenção da superioridade de informação das forças terrestres.

- Condução de treino especializado, teste e validação de procedimentos operacionais e técnicos (utilizadores e infraestrutura de resposta), contribuindo para a consolidação do levantamento da capacidade de ciberdefesa no Exército e da cibersegurança nacional.

### 10.5. Auditorias e medidas técnicas de execução

Relativamente às auditorias a realizar pelas empresas à segurança das suas redes e serviços, a ANACOM desenvolveu um trabalho de análise e preparação do projeto de medidas de execução e dos requisitos adicionais previstos na LCE.

### 10.6. Sensibilização e promoção de boas práticas

Prosseguiram em 2014 as apresentações públicas, a nível nacional e internacional, sobre segurança de comunicações, que visaram a sensibilização para as questões ligadas a esta temática, a divulgação e promoção de boas práticas e a cooperação com outras entidades.

No respeitante a boas práticas o enfoque vai, nomeadamente, para as seguintes normas: ISO 31000 – Gestão de Risco – Princípios e Diretrizes; ISO 22301 – Segurança da Sociedade – Sistemas de Gestão da Continuidade do Negócio – Requisitos; e ISO/IEC 27001 – Tecnologias de Informação – Técnicas de segurança – Sistemas de Gestão de Segurança da Informação – Requisitos.

### 10.7. Sub-registo e segurança interna da ANACOM

A segurança interna é muito importante para a ANACOM. Com o objetivo de a melhorar foi realizada uma ação de formação e sensibilização sobre segurança interna e segurança da informação, que pretendeu consciencializar as chefias para a importância do tema.

A ANACOM tem 18 colaboradores credenciados e com formação adquirida no curso geral de segurança das matérias classificadas, ministrado pelo Gabinete Nacional de Segurança (GNS). A estes colaboradores são reconhecidas as qualidades de lealdade funcional, competência profissional, idoneidade cívica e a necessidade de terem acesso a matéria classificada.

### 10.8. Normalização

#### 10.8.1. Normalização de segurança em sistemas de informação

No âmbito da segurança em sistemas de informação, a ANACOM participa na comissão técnica CT 163, da responsabilidade do ONS

itSMF, com a dinamização de uma subcomissão no âmbito das comunicações eletrónicas. Esta subcomissão tem divulgado, nomeadamente junto de operadores de comunicações eletrónicas, o desenvolvimento de normas relevantes para o sector a nível internacional com origem na ISO JTC1 – SC 27.

Em 2014 as normas em foco foram as seguintes:

- ISO/IEC WD 27003 – *Information technology – Security techniques – Information security management system implementation guidance;*
- ISO/IEC WD 27004 – *Information technology – Security techniques – Information security management – Measurement;*
- ISO/IEC WD 27006 – *Information technology – Security techniques – Requirements for bodies providing audit and certification of information security management systems;*
- ISO/IEC WD 27035 – *Information technology – Security techniques – Information security incident management;*
- ISO/IEC CD 27043 – *Incident investigation principles and processes;*

#### 10.8.2. Organismo de Normalização Sectorial (ONS)

No âmbito da atividade desenvolvida pelo organismo de normalização sectorial (ONS) foram analisados 439 documentos em 2014. Estes trabalhos de normalização foram participados pelas diversas comissões técnicas nacionais, bem como por grupos de interessados nas temáticas do sector postal, sobre impacto das ondas eletromagnéticas na saúde humana, sistemas e equipamentos de áudio, vídeo e multimédia, e várias temáticas dos comités técnicos do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI) com relevância para as comunicações eletrónicas.

## 1.1. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC, previsto no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, será um sistema agregador de informação sobre infraestruturas aptas a alojar redes de comunicações eletrónicas, que pretende assegurar o acesso aberto, eficaz e não discriminatório a essas infraestruturas e reduzir ou eliminar barreiras à sua construção.

Pretende-se que o SIC venha a contribuir para o desenvolvimento das redes de nova geração (RNG), podendo também ter um papel de relevo ao nível do planeamento e ordenamento do território.

O SIC integrará informação:

- georreferenciada, completa e integrada sobre o cadastro das infraestruturas detidas pelas entidades adiante indicadas;
- considerada relevante para assegurar os direitos de utilização do domínio público no respeitante à construção e ampliação das infraestruturas aptas e também de acesso às mesmas, designadamente procedimentos e condições para a atribuição de direitos de passagem em domínio público às empresas de comunicações eletrónicas, procedimentos e condições aplicáveis ao acesso e utilização das infraestruturas e anúncios da construção das mesmas.

São destinatárias do SIC as seguintes entidades:

- o Estado, as regiões autónomas e as autarquias locais;

- todas aquelas que estejam sujeitas à tutela ou superintendência de órgãos do Estado, das regiões autónomas ou das autarquias locais, que exerçam funções administrativas, revistam ou não carácter empresarial, bem como as empresas públicas e concessionárias, nomeadamente as que atuem na área das infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, portuárias, aeroportuárias, de abastecimento de água, de saneamento e de transporte e distribuição de gás e de eletricidade;

- outras entidades que detenham ou explorem infraestruturas que se integrem no domínio público do Estado, das regiões autónomas e das autarquias locais;

- empresas de comunicações eletrónicas e entidades que detenham infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas utilizadas pelas primeiras no exercício da sua atividade.

Tendo em vista a implementação do SIC, foi lançado um concurso público internacional em 23 de janeiro de 2014, na sequência do qual o sistema foi adjudicado à AMBISIG – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, em 20 de novembro, tendo o contrato sido celebrado a 30 de dezembro de 2014.

Os trabalhos irão decorrer em três fases distintas, conforme indicado na tabela seguinte:

### Fases do desenvolvimento do SIC

Tabela 26.

	Descrição sumária	Data de início	Data de finalização
Fase 1	Conceção, desenvolvimento e implementação do SIC	1T 2015	1T 2016 (conclui-se com a assinatura do auto de aceitação inicial)
Fase 2	Gestão, operação, acessibilidade, disponibilidade e manutenção do SIC	1T 2016	1T 2020 (conclui-se com a assinatura do auto de aceitação final, no término do contrato)
Fase 3	Transição	1T 2019	

De acordo com o previsto, o sistema deverá entrar em operação no primeiro trimestre de 2016, estando previsto o desenvolvimento de

um projeto piloto com envolvimento de algumas das entidades com acesso e utilização plena do sistema.

## 12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

### 12.1. Leilão multifaixa - Obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz

Por deliberação de 21 de março de 2014, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à metodologia para a fixação e revisão das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz e às correspondentes obrigações de informação. Aprovou igualmente a metodologia para a verificação do cumprimento das obrigações de cobertura e as correspondentes obrigações de informação, para os efeitos previstos nos n.ºs 6 a 7 do artigo 34.º do Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (Regulamento do leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 450 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz e 2,6 GHz).

Na sequência desta decisão, e para efeitos da fixação inicial da velocidade de referência associada às obrigações de cobertura na faixa dos 800MHz, os três operadores móveis com rede própria ficaram obrigados a remeter à ANACOM a lista ordenada de clientes das ofertas de banda larga móvel e do número de estações móveis/equipamentos de utilizador ativo e com utilização efetiva que lhes estão associados.

Estas listagens, entretanto remetidas pelos operadores, constituem a base de informação principal para efeitos de tomada de decisão sobre a determinação da velocidade de referência para cada operador.

#### 12.1.1. Avaliação do mercado das comunicações eletrónicas móveis

O artigo 39.º do Regulamento n.º 560-A/2011 obriga a ANACOM a, no prazo máximo de dois anos após a conclusão do leilão multifaixa, avaliar o mercado das comunicações eletrónicas móveis para verificar a existência de eventuais distorções de concorrência e a necessidade de adotar medidas adequadas à sua eliminação, ao abrigo das suas competências de gestão do espectro.

Neste contexto, e por deliberação de 28 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou a decisão relativa à avaliação do mercado das comunicações eletrónicas. Nela concluiu não haver necessidade de corrigir situações de desequilíbrio decorrentes da atribuição do espectro, quer entre os três operadores móveis com rede própria,

quer face a outros operadores presentes no mercado e sem direitos de utilização de frequências. Isto porque a atribuição de direitos de utilização no âmbito do leilão multifaixa permitiu a fixação de um conjunto de obrigações de acesso à rede, que poderão facilitar a entrada de novas entidades no mercado.

A ANACOM constatou que as combinações de espectro dos operadores de rede móvel são muito semelhantes e reconheceu a existência de vantagens na exploração de determinadas faixas de frequências face a outras, nomeadamente atendendo a que umas são mais adequadas para soluções de cobertura e outras são particularmente adequadas para soluções de capacidade. A ANACOM constatou ainda que o direito que foi concedido aos operadores de rede móvel de beneficiarem do *refarming* não lhes conferiu qualquer vantagem – mesmo no caso da Vodafone, que tinha espectro adicional na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz – uma vez que todos tinham direitos de utilização de frequências sobre quantidades equivalentes de espectro.

### 12.2. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Em 13 de janeiro de 2014, a ANACOM disponibilizou o portal de frequências e-QNAF<sup>51</sup>.

O e-QNAF é uma plataforma eletrónica que permite a pesquisa de informação sobre o QNAF.

No e-QNAF é possível consultar informação relacionada com o planeamento e a utilização de frequências, bem como as atribuições e utilizações nacionais do espectro radioelétrico, as faixas de frequências reservadas e a disponibilizar para utilizações futuras, as utilizações de espectro isentas de licenciamento radioelétrico e os interfaces rádio.

### 12.3. Grupo nacional de preparação para a WRC-15

A ANACOM, de acordo com as suas atribuições, participa em várias atividades da União Internacional das Telecomunicações, nomeadamente no âmbito do Sector das Radiocomunicações (UIT-R), no tocante às atividades de gestão e planeamento de espectro radioelétrico e nas conferências mundiais das radiocomunicações (WRC).

51 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=348130#.VZJ1zFKUT-U>.

Tendo em conta que a próxima WRC terá lugar em Genebra, de 2 a 27 de novembro de 2015, a ANACOM ativou em 2013 um grupo de trabalho (GT) nacional para preparar a WRC-2015, que também integra elementos de entidades externas.

O GT é um fórum de debate que visa contribuir para a preparação e consolidação de posições nacionais consensuais, equilibradas e defensáveis ao nível da Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) e da UIT-R. Os itens em debate nesse GT são fruto da manifestação de interesse por parte das entidades externas que o integram.

Em 2014 tiveram lugar três reuniões do GT de preparação nacional da WRC-15. Em cada uma delas o grupo apresentou o estado das discussões e tendências ao nível da CEPT e foram debatidos os interesses nacionais.

#### 12.4. Acesso fixo via rádio (FWA)

A PTC solicitou à ANACOM a renovação do direito de utilização de frequências (DUF) para a exploração de sistemas FWA e, em dezembro de 2013, esta Autoridade adotou um SPD favorável que submeteu a audiência prévia e a consulta pública. Por decisão de 6 de fevereiro de 2014, a ANACOM aprovou a renovação desse DUF e do título que o consubstancia, pelo prazo de 10 anos (ANACOM n.º 07/2006 – FWA), com efeitos a partir de 10 de dezembro de 2014. A PTC deve comunicar a esta Autoridade as estações centrais que pretende desativar para efeitos de alteração da licença radioelétrica n.º 506370, associada ao direito de utilização que detém.

#### 12.5. Broadband Wireless Access (BWA)

Por deliberação de 6 de fevereiro de 2014, a ANACOM decidiu não se opor à transmissão do DUF para exploração de sistemas de acesso BWA da F300 – *Fiber Communications* para a ONITELECOM. Em simultâneo, autorizou a transmissão da licença n.º 514540.

Por deliberação de 15 de maio de 2014, a ANACOM aprovou a revogação do DUF para a exploração de sistemas de acesso BWA detido pela ONITELECOM, do título que o consubstancia (ANACOM n.º 05/2010) e da licença radioelétrica n.º 514540 associada a esse direito de utilização.

#### 12.6. Portal de licenciamento e-Lic

Em 30 de março de 2014, a ANACOM disponibilizou o portal de licenciamento e-Lic<sup>52</sup>, uma plataforma eletrónica que permite a

submissão de praticamente todo o tipo de pedidos de licenciamento radioelétrico, bem como a consulta de dados técnicos de rede ou de estação, de licenças ativas e de pedidos anteriormente efetuados ou em curso.

Assim, na interface Web disponível no sítio da ANACOM, é possível pedir uma nova licença, alterar, revogar e transmitir uma licença já existente ou renovar uma licença temporária. É ainda possível alterar um pedido em curso, cancelá-lo ou fazer um novo pedido de licenciamento a partir de um pedido já existente.

#### 12.7. Radiodifusão sonora

A ERC submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio<sup>53</sup>, os pedidos de cessação de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores, para decisão quanto à transmissão dos direitos de utilização de frequências. Nos termos da lei, a ANACOM publicou no seu sítio os pedidos da ERC e foram solicitados pareceres à AdC.

A ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, bem como da autorização para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) da Rádio Canal Aberto (RCA) para a titularidade da Costa e Osório (deliberação de 24 de abril de 2014) e da Cooperativa Cultura Voz do Marão para a titularidade da Basminho Publicidade (deliberação de 5 de setembro de 2014).

#### 12.8. Radiodifusão televisiva - TDT

##### • Consulta pública sobre o futuro da televisão digital terrestre

Na sequência de diversas manifestações de interesse, por parte dos operadores de televisão e de grupos de comunicação social, no sentido de lhes ser permitido desenvolver projetos no âmbito da TDT, nomeadamente em HD, a ANACOM decidiu promover um procedimento de consulta pública. Desde logo porque as manifestações de interesse excediam em número a disponibilidade de capacidade no MUX A e porque era importante assegurar que os restantes “canais”, licenciados e concessionados, beneficiários de obrigações de transporte, pudessem também desenvolver projetos em HD, caso o desejassem.

Ademais, uma consulta pública permitiria ainda perceber se, para além das demonstrações de interesse já trazidas ao conhecimento da ANACOM, existiriam outras.

52 <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=357315#.VZj2WFKUT-w>.

53 Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro.

Por deliberação de 4 de abril de 2014, a ANACOM aprovou o documento de consulta pública relativo ao futuro da TDT, elaborado em articulação com a ERC.

O documento pretendia fomentar a participação e a auscultação de todos os interessados sobre a evolução da TDT, permitindo a definição de medidas a adotar no âmbito das atribuições e competências da ANACOM e da ERC, considerando também a evolução que se desenha no plano internacional quanto à utilização do espectro radioelétrico.

Pretendeu-se ainda equacionar cenários de evolução da TDT, designadamente no sentido da disponibilização de novos conteúdos e plataformas *free-to-air*, da transmissão dos atuais serviços de programas televisivos em HD, da oportunidade e adequação da introdução de outros modelos de negócio, nomeadamente de televisão paga, bem como do eventual interesse de disponibilização de serviço de diferente âmbito geográfico.

Por deliberação de 1 de agosto de 2014, a ANACOM aprovou o relatório da consulta pública sobre o futuro da TDT, no que se refere às questões no âmbito da sua competência.

O mesmo relatório foi aprovado pelo Conselho Regulador da ERC, a 6 de agosto de 2014, no que diz respeito às matérias da sua competência.

- **Sentido provável de decisão relativo à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no DUF TDT (MUX A)**

Por deliberação de 4 de julho de 2014, a ANACOM aprovou e submeteu a audiência prévia da PTC e a procedimento geral de consulta o sentido provável de decisão relativo à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ANACOM N.º 06/2008) atribuído à PTC no âmbito da TDT.

- **Licenciamento temporário de rede no âmbito da TDT**

Por deliberação de 11 de setembro de 2014, a ANACOM aprovou a atribuição à PTC de uma licença temporária de rede, por 180 dias, constituída por quatro estações emisoras, a qual deveria estar implementada no prazo máximo de cinco dias úteis.

O ponto relativo à apresentação de um plano para a instalação dos emissores principais necessários para a resolução dos problemas foi submetido a audiência prévia da PTC.

- **Confidencialidade de documentação enviada pela PTC no âmbito da execução da decisão sobre a evolução da rede TDT**

Por deliberação de 13 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão relativo à não confidencialidade de elementos constantes de ofícios remetidos pela PTC a esta Autoridade em 1 de julho e 11 de novembro de 2013, no âmbito da execução da decisão de 16 de maio de 2013, sobre a evolução da rede de televisão digital terrestre.

Este sentido provável de decisão foi submetido a audiência prévia da PTC.

## **12.9. Projeto de regulamento de licenciamento radioelétrico**

Por deliberação de 20 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou o lançamento de uma consulta pública sobre o projeto de regulamento do licenciamento radioelétrico. A aprovação do Regulamento, que estabelece as categorias de estações que, integrando uma rede de radiocomunicações, carecem de licença e de procedimento de licenciamento radioelétrico, ocorreu em 5 de março de 2015, tendo entrado em vigor em 26 de março.

## **12.10. Licenciamentos radioelétricos**

Esta área de atividade tem por objetivo a emissão de licenças de rede e estação para os diversos serviços de radiocomunicações, em conformidade com o disposto no Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, na redação que lhe foi dada pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de setembro.

A ANACOM assegura a análise e tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências. A distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações, em 2014, consta da tabela seguinte.

## Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2014

Tabela 27.

Serviço de Radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias /aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	92	-	109	-	969 <sup>54</sup>
	Terrestre Redes públicas (SCET)	-	0	-	79	-	4
	Marítimo	3	-	21	-	-	-
	Aeronáutico	4	-	56	-	3	2
Fixo	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	-	5	-	7	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	18	-	90	-	20
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	1	-	2	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	1	-	29	-	11
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	1	-	4	-	7	-
	Fixo por satélite Estações SNG	-	-	5	-	158 <sup>54</sup>	-
	Fixo por satélite Redes VSAT	-	-	-	1	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	9	-	68	-	50	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	8	-	1
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	4	-	21	-	1	-
Aplicações SAP/SAB		-	1	-	-	306 <sup>54</sup>	

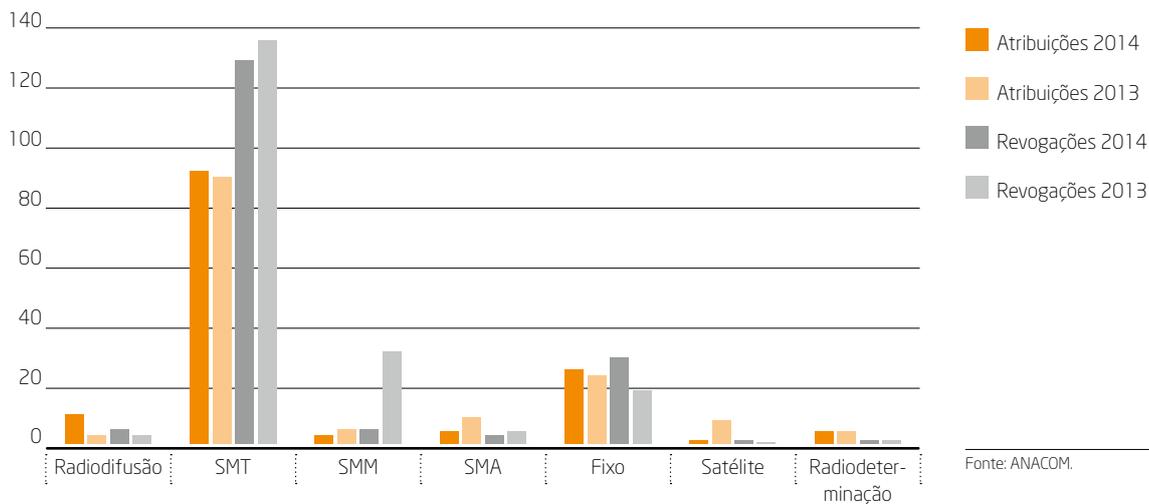
Fonte: ANACOM.

54 No âmbito deste serviço foi contabilizado o número de aplicações no lugar do número de licenças. Note-se que «uma licença temporária» pode englobar diversas aplicações, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes.

Os gráficos 42 e 43 ilustram a atividade de licenciamento por tipo de serviço em 2013-2014.

### Atribuições e revogações de licenças no período de 2013-2014

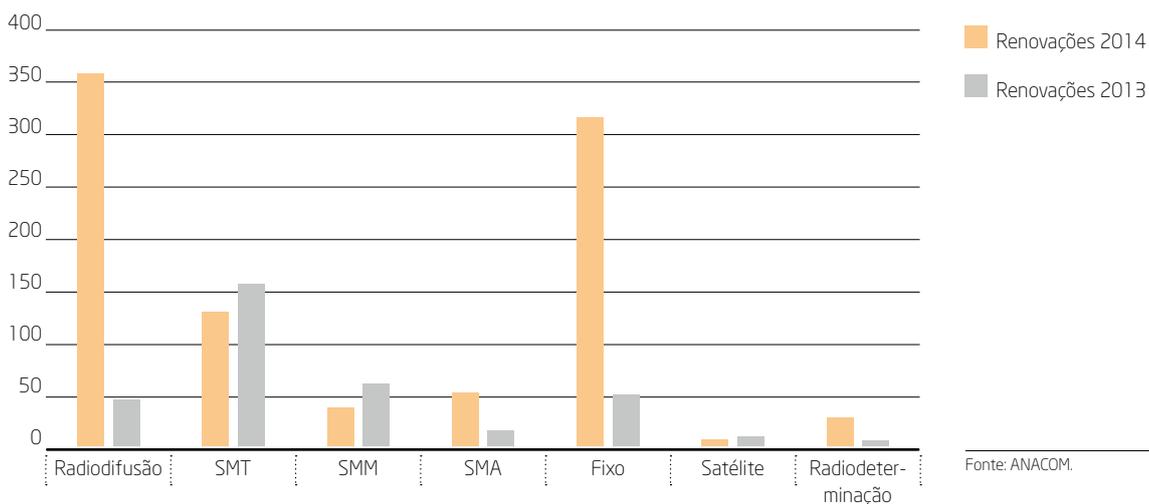
Gráfico 42.



Fonte: ANACOM.

### Renovações de licenças no período 2013-2014

Gráfico 43.



Fonte: ANACOM.

No total foram tratadas 3298 solicitações em 2014 com a distribuição que consta na tabela seguinte.

### Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Tabela 28.

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	128	468	789	24	768
Solicitações diversas	606	345	66	104	-
Totais	734	813	855	128	768

Fonte: ANACOM.

No final de 2014, e quanto ao serviço de comunicações eletrônicas terrestres (SCET), o número de estações registradas por operador era o seguinte: 4328 da PTC, 4053 da Vodafone e 2865 da NOS.

No serviço fixo foram atribuídas 18 licenças e alteradas 90, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a Vodafone, a NOS e a PTC que, no seu conjunto, ativaram 2938 estações fixas, as quais asseguram 1469 novas ligações ponto-ponto. Foram desativadas 1487 ligações ponto-ponto, das quais 1447 integravam as redes dos operadores referidos. O número total de ligações ponto-ponto ativas no final

de 2014 era de 4438, correspondendo a 8876 estações de feixes hertzianos instaladas.

Associado ao serviço de radiodifusão sonora em FM, há ainda a considerar as autorizações para a utilização do RDS, tendo sido emitidos três novos títulos, alterados 25 e revogado um.

No âmbito do serviço de radiodifusão televisiva digital, a licença de rede da PTC foi alterada com a ativação de seis novas estações e a modificação das características técnicas de 13 estações. Ainda nos termos da deliberação de 11 de setembro de 2014, foi emitida uma licença temporária constituída por quatro novas estações.

### Distribuição de solicitações de licenciamento temporário

Gráfico 44.



Fonte: ANACOM.

Em matéria de licenciamento temporário há a referir que foram atribuídas 684 licenças, compostas por 158 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 306 aplicações SAP/SAB e 969 aplicações do SMT privativo. Uma licença temporária pode englobar aplicações diversas, quer do mesmo serviço quer de serviços diferentes.

A estas há a acrescentar 50 licenças temporárias de estação do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), uma licença temporária de rede TDT, 11 ligações estúdio-emissor, duas licenças de rede e três licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 34 ligações ponto-ponto do serviço fixo e uma licença de estação do serviço de radiodeterminação. É ainda de destacar a atribuição de 18 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como a atribuição de 38 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

As licenças temporárias são normalmente concedidas para o funcionamento de redes e estações de radiocomunicações destinadas a apoiar a realização de eventos de curta duração, sendo de salientar, em 2014, os festivais *Sumol Summer Fest*, *Optimus Alive*, *Super Bock Super Rock*, *MEO Sudoeste*, *Rock in Rio*, final da *Champions League* e a *Festa do Avante*. Importa referir ainda os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

Em 2014 foram ainda requeridas licenças temporárias do SCET que implicaram a consignação de espectro adicional para reforço de cobertura das redes de dois dos operadores, Vodafone e NOS – para utilização na Final da Liga dos Campeões, *Optimus Alive*, *Rock in Rio*, lançamento da marca *Zonoptimus* e *NOS Air Race*.

### 12.11. Serviços de amador e de amador por satélite

Quanto à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, em 2014 destaca-se:

- a preparação da adequação do quadro regulamentar em vigor aplicável aos serviços de amador e de amador por satélite;
- a emissão de 32 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz, o que compara com

sete autorizações concedidas em 2013, revelando o crescente interesse dos amadores pela utilização desta faixa;

- a autorização para a utilização da faixa 1850-2000 kHz, nas condições fixadas no QNAF para a faixa 1830-1850 kHz, para a participação num conjunto de concursos internacionais que decorreram em 2014.

Ao nível operacional, em 2014 foram recebidas 1509 solicitações, das quais 99% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de tratamento das solicitações foi de apenas três dias.

### 12.12. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

No âmbito das competências que lhe estão atribuídas, a ANACOM deve assegurar a necessária e possível proteção das estações e redes licenciadas ou autorizadas, salvaguardando a sua operacionalidade.

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações usufruem de proteção especial, através da constituição de servidões administrativas que condicionam a edificação e colocação de obstáculos em zonas definidas nessas servidões. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas, criação de zonas sujeitas a planos de pormenor (PP) e a planos de urbanização (PU), instalação de parques eólicos (PE) e de linhas de transporte de energia (LA), construção de vias rodoviárias ou ferroviárias ou de aproveitamentos hidroelétricos, exploração de pedreiras, etc. Também analisa projetos e emite pareceres sobre viabilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro.

A ANACOM integra ainda comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM), em representação do Governo, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles.

Em 2014, foram tratadas 244 solicitações, o número mais baixo desde 2011. A distribuição das solicitações tratadas é apresentada na tabela seguinte, verificando-se que as solicitações do tipo “pedidos de parecer sobre projetos de urbanização” foram as que assumiram maior peso.

## Distribuição das solicitações tratadas

Tabela 29.

<b>Tipo de pedidos</b>	<b>N.º</b>
Pedidos de carácter geral	17
Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP	63
Pedidos de parecer relativos a LA	18
Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	29
Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, pedreiras, rodovias, etc.)	101
Pedidos de parecer sobre instalação de PE	16

## 13. NUMERAÇÃO

### 13.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Em 2014 verificou-se um aumento na atribuição de números geográficos fora das áreas de Lisboa e Porto devido à entrada de um novo prestador. Nas tabelas seguintes constam os dados relativos à evolução desde 2010.

#### Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 30.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números geográficos			Totais
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	
2010	A	280 000	160 000	170 000	610 000
	R	0	0	0	0
2011	A	20 000	0	20 000	40 000
	R	20 000	20 000	470 000	510 000
2012	A	30 000	20 000	200 000	250 000
	R	0	0	0	0
2013	A	200 000	100 000	310 000	610 000
	R	10 000	10 000	0	20 000
2014	A	20 000	20 000	500 000	540 000
	R	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Nos recursos de numeração não-geográficos, registou-se em 2014 um aumento significativo, face aos anos anteriores, nas atribuições

de números associados à prestação do serviço VoIP nómada, o que pode refletir a maior tendência na utilização de tecnologia IP.

## Números não geográficos<sup>55</sup> - evolução da situação nacional

Tabela 31.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos <sup>56</sup>	Serviços de tradução e de correio de voz <sup>57</sup>	Serviços de dados (ISP) <sup>58</sup>	STM <sup>59</sup>	Totais <sup>60</sup>
2010	A	100 000	0	21 100	0	0	121 100
	R	0	2	10 000	0	0	10 002
2011	A	10 000	0	10 000	0	0	20 000
	R	20 000	6	140 000	0		160 006
2012	A	10 000	1	10 000	0	600 000	620 001
	R	20 000	4	60 000	200	0	80 204
2013	A	20 000	1	0	0	500 000	520 001
	R	10 000	2	70 000	0	0	80 002
2014	A	40 000	0	50 000	0	0	90 000
	R	0	0	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Apresenta-se de seguida a evolução desde 2010 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, salientando-se a tendência de aumento, menos acentuada, do volume de números geográficos e não geográficos atribuídos nos últimos três anos.

O facto de se verificar este aumento nos números geográficos e não-geográficos (ligeiro) deve-se à existência de ofertas associadas a novos prestadores e à disseminação de novas ofertas comerciais de prestadores já existentes, onde se podem incluir as ofertas *triple* e *quadruple play*.

## Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 32.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos
2010	7 640 000	7 575 151
2011	7 170 000	6 435 145
2012	7 420 000	6 974 942
2013	8 010 000	7 414 941
2014	8 550 000	7 504 941

Fonte: ANACOM.

55 Os números são atribuídos em blocos de 10 000, com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

56 Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x (y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com exceção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10.

57 Os números são atribuídos em blocos de 10 000, com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

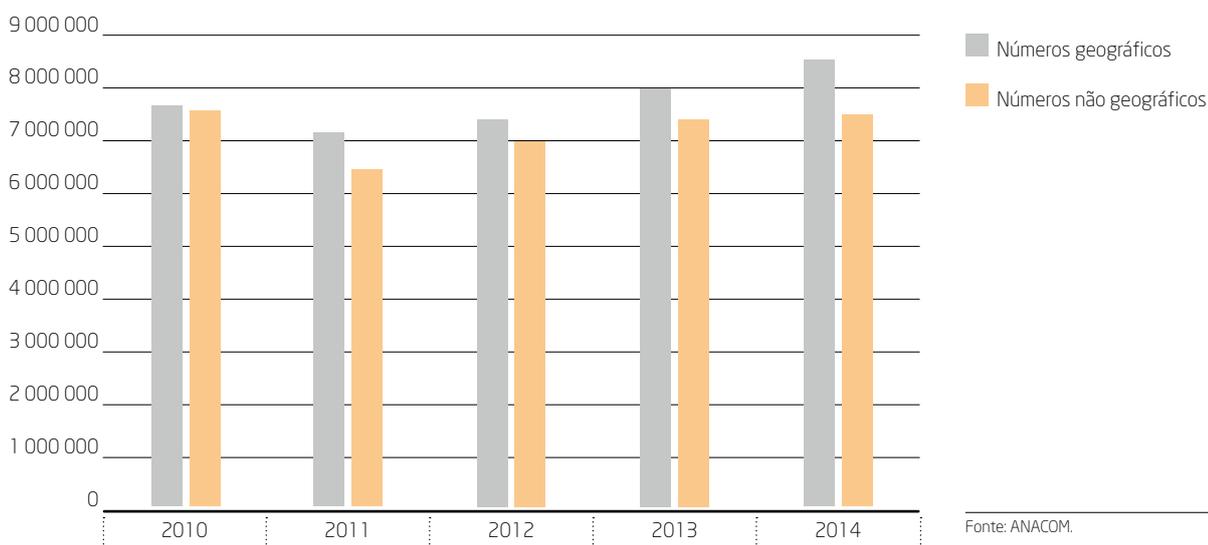
58 Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

59 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, respetivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens. Os números da gama 639 e 659, são atribuídos para acesso a serviços móveis de fax e dados, respetivamente.

60 Os totais não incluem os números devolvidos do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), no valor de 300 000 e 1 000 000 de números, respetivamente em 2009 e 2011, e não inclui o número do serviço móvel marítimo recuperado em 22.01.2014.

## Valor acumulado de números geográficos e não geográficos

Gráfico 45.



Em 2014, o tempo médio de atribuição de recursos de numeração (excluindo números para o serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens) foi de três dias úteis e o tempo máximo de atribuição desses recursos situou-se em oito dias úteis, abaixo do valor de 15 dias estabelecido na lei.

### 13.2. Transmissão de direitos de utilização de números

Em termos de transmissão de direitos de utilização de números há a destacar em 2014:

- A aprovação, por deliberação de 14 de maio de 2014, da transmissão para a Optimus dos direitos de utilização dos recursos de numeração da então ZON TV Cabo Portugal, com efeitos a partir da data de inscrição no registo comercial da fusão por incorporação daquela empresa na Optimus.
- A aprovação, por deliberação de 29 de maio de 2014, da transmissão dos direitos de utilização de recursos de numeração detidos pela PT Prime para a PTC, na sequência da fusão por incorporação da PT Prime na PTC, cuja denominação

passou a ser MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. no final de 2014.

### 13.3. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem

Em 2014 registou-se uma redução do valor acumulado de números atribuídos no serviço de audiotexto e nos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.

No serviço de audiotexto, nos últimos três anos tem-se registado um aumento na quantidade total de números recuperados face ao volume de números atribuídos. Em 2014, pela primeira vez, não foram atribuídos números para este serviço, o que se poderá dever às regras de barramento que entraram em vigor a 17 de agosto de 2013 – nos termos da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho estão barrados por defeito todos os serviços de audiotexto (números das gamas 601, 607, 608, 646 ou 648).

Nas tabelas seguintes consta a evolução registada desde 2010.

## Números de audiotexto - evolução nacional

Tabela 33.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto <sup>61</sup>					Totais
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2010	A	0	3 000	0	0	0	3 000
	R	2 000	3 000	1 000	2 000	2 000	10 000
2011	A	1 000	4 000	0	0	1 000	6 000
	R	0	0	0	0	0	0
2012	A	0	2 000	0	0	0	2 000
	R	2 000	3 000	1 000	1 000	2 000	9 000
2013	A	1 000	0	0	0	1 000	2 000
	R	1 000	6 000	1 000	1 000	1 000	10 000
2014	A	0	0	0	0	0	0
	R	1 000	0	0	0	1 000	2 000

Fonte: ANACOM.

## Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional

Tabela 34.

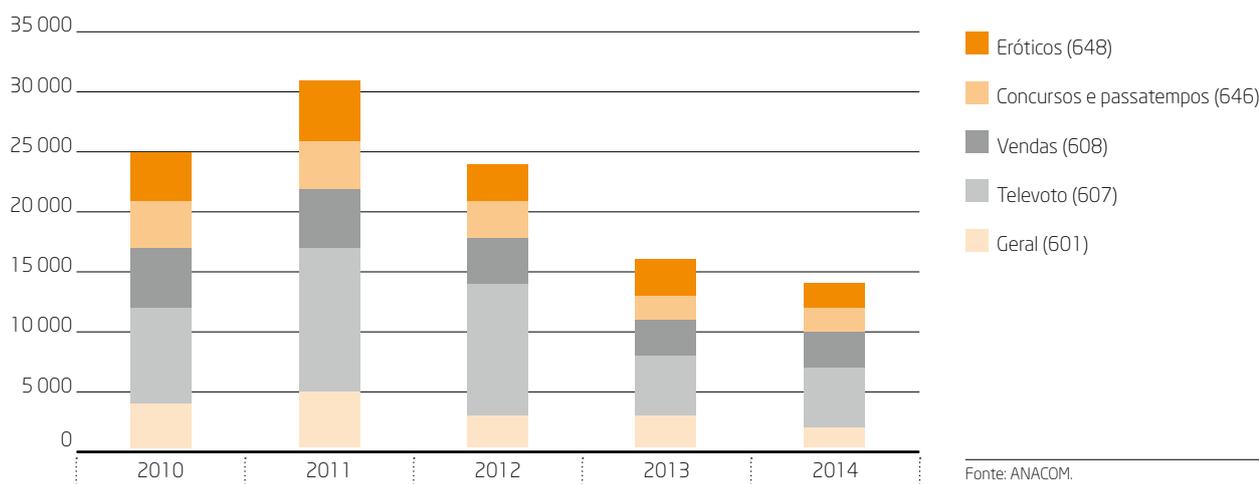
Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2010	4 000	8 000	5 000	4 000	4 000	25 000
2011	5 000	12 000	5 000	4 000	5 000	31 000
2012	3 000	11 000	4 000	3 000	3 000	24 000
2013	3 000	5 000	3 000	2 000	3 000	16 000
2014	2 000	5 000	3 000	2 000	2 000	14 000

Fonte: ANACOM.

61 Os números são atribuídos em blocos de 1000.

## Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional

Gráfico 46.



No serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens, por aplicação da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, continuam barrados por defeito os serviços que impliquem o envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagens de forma periódica ou continuada (números da gama 62) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números da gama 69), o que justifica em 2014 um aumento dos números recuperados das referidas gamas face aos números atribuídos no mesmo período.

O referido barramento não se aplica aos restantes serviços (números da gama 61 e 68), em que o acesso está aberto por defeito.

Em 2014 voltou a verificar-se a tendência dos últimos anos, ou seja, são recuperados mais números do que os que são atribuídos, facto que se deverá a uma gestão mais eficiente na utilização dos números por parte dos prestadores<sup>62</sup>. Em resultado disso, o valor acumulado de números para o serviço de valor acrescentado (SVA) baseado no envio de mensagens atingiu um mínimo histórico (361).

62 O ano 2013 (sem contar com os anos de arranque do serviço - 2009 e 2010) pode ser considerado um ano de exceção, tendo-se verificado um aumento do valor acumulado de números.

## Números para serviço de valor acrescentado (SVA)ECC baseados no envio de mensagem - situação nacional

Tabela 35.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para SVA baseados no envio de mensagens				Total
		Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	
2010	A	3	14	2	4	23
	R	0	0	11	1	12
2011	A	0	23	1	4	28
	R	0	28	34	6	68
2012	A	0	4	9	1	14
	R	1	8	10	5	24
2013	A	0	6	9	1	16
	R	0	7	1	4	12
2014	A	1	2	3	0	6
	R	0	5	4	6	15

Fonte: ANACOM.

## Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem - situação nacional

Tabela 36.

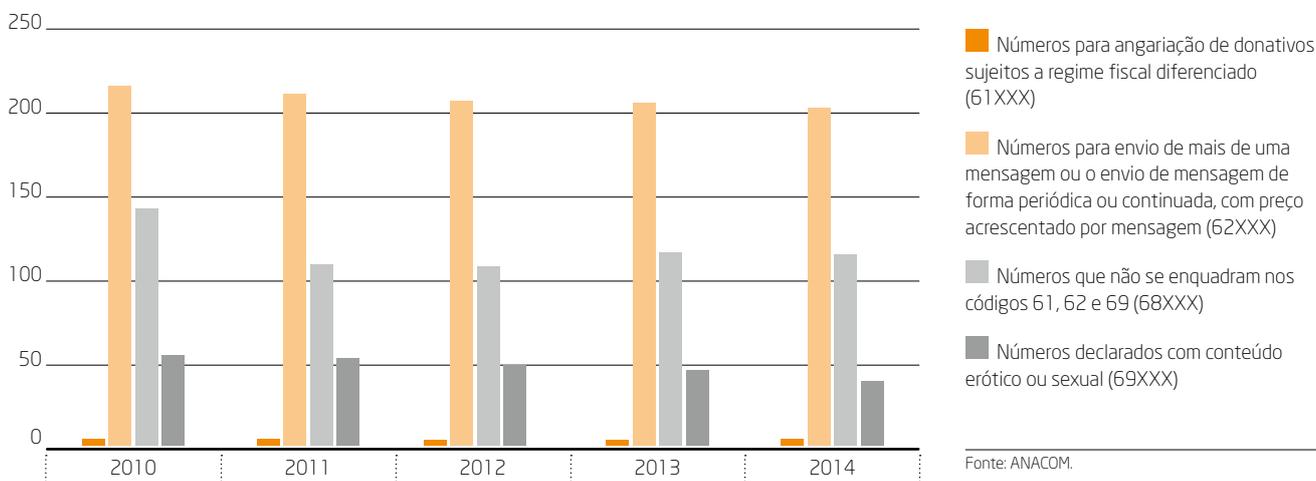
### Valor acumulado de números atribuídos para SVA baseados no envio de mensagens<sup>63</sup>

Ano	Números para angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Números para envio de mais de uma mensagem ou o envio de mensagem de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Números que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Números declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Totais
2010	4	216	142	54	416
2011	4	211	109	52	376
2012	3	207	108	48	366
2013	3	206	116	45	370
2014	4	203	115	36	361

Fonte: ANACOM.

## Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional

Gráfico 47.



<sup>63</sup> Os números [61abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] para os SVA baseados no envio de mensagem são atribuídos segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que: a=9 para atribuições em blocos de 10 números e a=9 para atribuições número a número, até um máximo de cinco números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, a ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em cinco dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data dessa deliberação.

Em 2014, o tempo médio de atribuição de números para o serviço de valor acrescentado baseado no envio de mensagens foi de dois dias úteis e o tempo máximo de atribuição desses recursos situou-se em cinco dias úteis.

#### **13.4. Regras relativas à utilização partilhada do número 16xy do Plano Nacional de Numeração (PNN) para o serviço de apoio a clientes**

Em 14 de março de 2014, a ANACOM aprovou o SPD relativo às regras de utilização partilhada dos números 16xy do PNN para serviços de apoio ao cliente.

Este projeto de decisão pretende fixar as regras que permitem, mediante pedido, a utilização partilhada de um único número na gama de numeração 16xy(z) do PNN – serviços de apoio ao cliente – por empresas pertencentes a um mesmo grupo, entendido como sendo constituído pelas empresas, direta ou indiretamente, detidas por um acionista maioritário comum.

O conjunto de fusões ocorridas em 2014 teve impacto na conclusão do processo de consulta pública, pelo que se prevê a adoção de uma decisão final sobre a matéria em 2015.

#### **13.5. Regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração (PNN)**

No Regulamento n.º 495/2014, de 3 de novembro, a ANACOM definiu regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do PNN, densificando a condição prevista na alínea j) do artigo 27.º, n.º 1 da LCE.

Através deste regulamento, a ANACOM estabeleceu a incompatibilidade daquela norma com a imposição unilateral de medidas que condicionem o acesso a gamas de numeração específicas, seja qual for a sua natureza ou conteúdo, através de (i) constituição de saldos autónomos (à parte) para efetuar chamadas para gamas de numeração específicas, (ii) exigência de um saldo mínimo para fazer chamadas para gamas de numeração específicas, (iii) imposição de limites de consumo no âmbito da utilização de gamas de numeração específicas ou (iv) estipulação contratual de valores mensais, médios ou fixos, para pagamentos adiantados cujo não pagamento implique o impedimento de realização de chamadas para gamas de numeração específicas.

O regulamento (i) não impede a disponibilização aos assinantes de medidas condicionantes do acesso a gamas de numeração específicas, quando solicitadas e enquanto nelas tenham interesse e (ii) não prejudica a livre oferta comercial de tarifários com restrições ao acesso àquelas gamas, desde que se verifique a disponibilização de ofertas comerciais com iguais características – excluindo eventualmente o preço – sem as referidas restrições.

#### **13.6. Electronic numbering (ENUM<sup>64</sup>)**

Face à reestruturação da Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) e da manifestação de interesse sobre o futuro do projeto-piloto do U-ENUM em Portugal, foram em 2014 mantidas em curso as ações para reavaliá-lo.

64 ENUM – *Electronic Numbering*, funcionalidade que permite a convergência da rede telefónica pública com a Internet, através da criação de um domínio na base do *Domain Name System* (DNS) a partir de um número de telefone.

## 14. RECLAMAÇÕES

### 14.1. Evolução das reclamações

Em 2014, a ANACOM recebeu 74 331 solicitações de utilizadores de serviços de comunicações, das quais resultaram 81 018 registos de problemas e questões comunicados pelos utilizadores<sup>65</sup>, sendo que 78 239 são reclamações (96,6%), mais 9% do que em 2013.

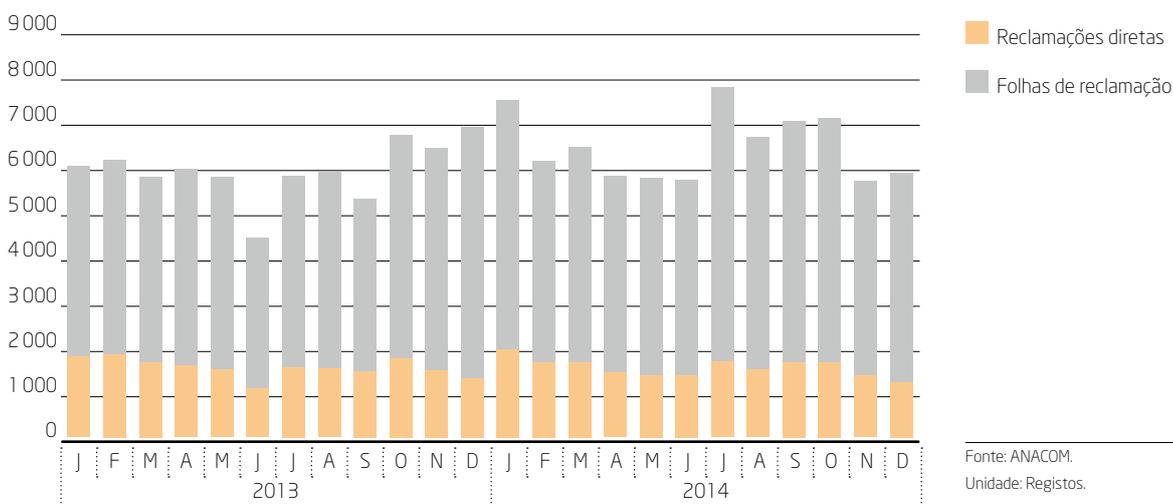
O livro de reclamações<sup>66</sup> continua a ser o principal meio de entrada das reclamações registadas pela ANACOM,

correspondendo a cerca de 76% do volume total de reclamações analisadas.

No que respeita às reclamações diretamente apresentadas à ANACOM, o formulário eletrónico<sup>67</sup> foi o meio mais utilizado pelos reclamantes, representando cerca de 68% do total de reclamações analisadas que foram diretamente apresentadas a esta Autoridade.

### Evolução mensal do volume de reclamações, por meio de entrada

Gráfico 48.



Fonte: ANACOM.  
Unidade: Registos.

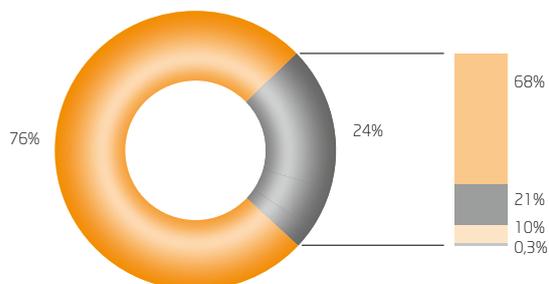
65 Com efeito, uma solicitação pode visar mais do que um prestador, serviço ou assunto. Todos os problemas ou questões comunicados pelos utilizadores numa única solicitação são classificados e contabilizados pela ANACOM, sendo designados por "registos" no presente relatório. Neste contexto, deve-se ter em conta que uma solicitação teve em média 1,1 registos em 2014, o que se verifica independentemente do meio usado pelos utilizadores para reclamar ou apresentar pedidos de informação.

66 O livro de reclamações foi tornado obrigatório, em 2006, com a entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro. De acordo com este regime jurídico, todos os prestadores de serviços de comunicações com estabelecimentos abertos ao público devem ter um livro de reclamações e disponibilizá-lo a todos os utilizadores que o solicitarem. O original destas reclamações deve ser remetido à ANACOM pelos prestadores de serviços no prazo de 10 dias úteis.

67 Disponível no portal do consumidor da ANACOM, em [www.anacom-consumidor.com](http://www.anacom-consumidor.com), bem como no sítio, em [www.anacom.pt](http://www.anacom.pt).

### Distribuição das reclamações por meio, 2014

Gráfico 49.



- Folhas de reclamação
- Reclamações diretas
- Balcão virtual
- Email
- Carta
- Fax

Fonte: ANACOM.

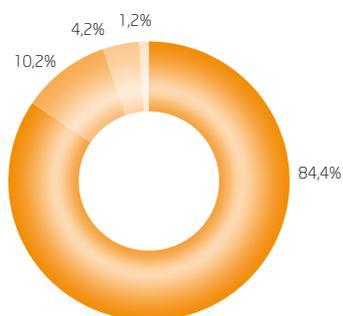
Unidade: Registos, percentagem (%).

Em 2014, cerca de 84,4% das reclamações respeitaram a serviços de comunicações eletrónicas, mais 13,4% que em 2013. Os serviços

postais representaram 10,2% das reclamações totais, com uma quebra de 3,7%. As reclamações sobre TDT, 1,2% do total, caíram 34,1%.

### Distribuição das reclamações por sector, 2014

Gráfico 50.



- Serviços de comunicações eletrónicas
- Serviços postais
- Outros sectores
- Televisão digital terrestre

Fonte: ANACOM.

Unidade: Registos, percentagem (%).

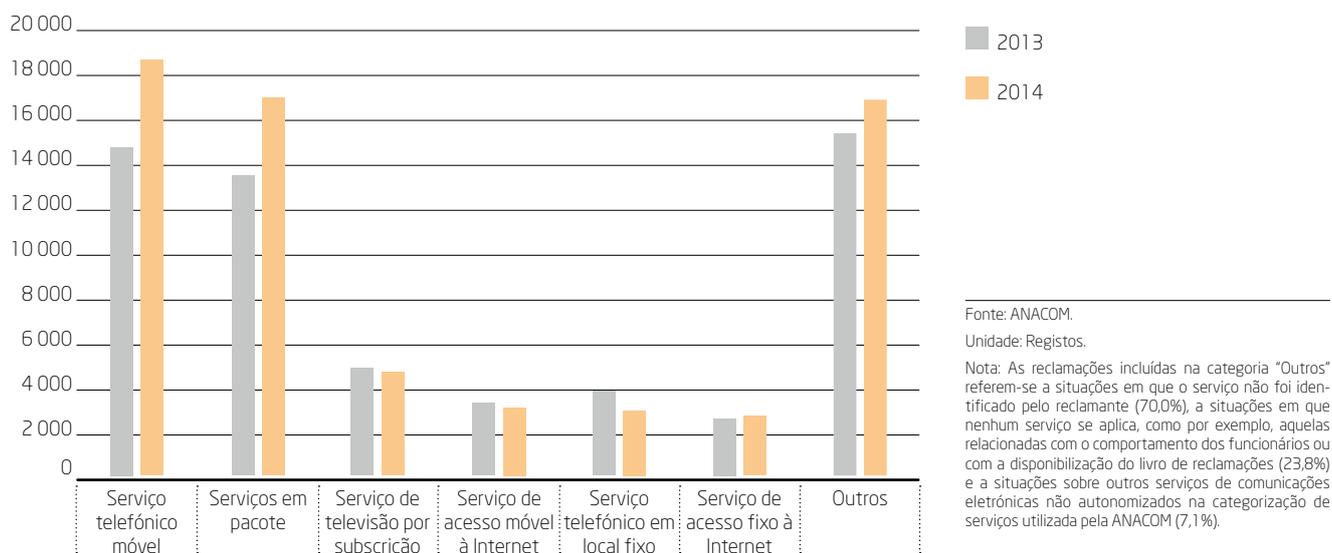
### Comunicações eletrónicas

Em 2014, foram registadas 66 017 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, 84,4% do total, mais 13,4% do que no ano anterior. Para esse aumento contribuiu a subida das reclamações

sobre o serviço telefónico móvel e os serviços em pacote, 26,5% e 25,9%, respetivamente. As reclamações sobre o serviço telefónico fixo caíram 23,2%.

## Volume anual de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas

Gráfico 51.

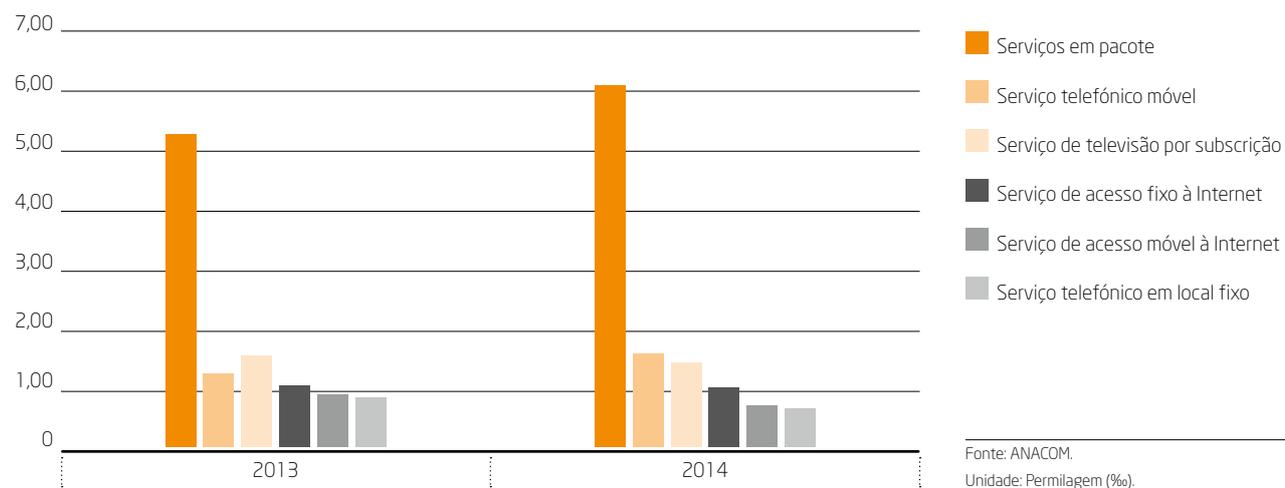


Tanto o serviço telefónico móvel como os serviços em pacote aumentaram a taxa de reclamação<sup>68</sup>, de 1,24 por mil clientes para

1,57 e de 5,28 para 6,12, respetivamente. Os restantes serviços diminuíram a sua taxa de reclamação.

## Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço

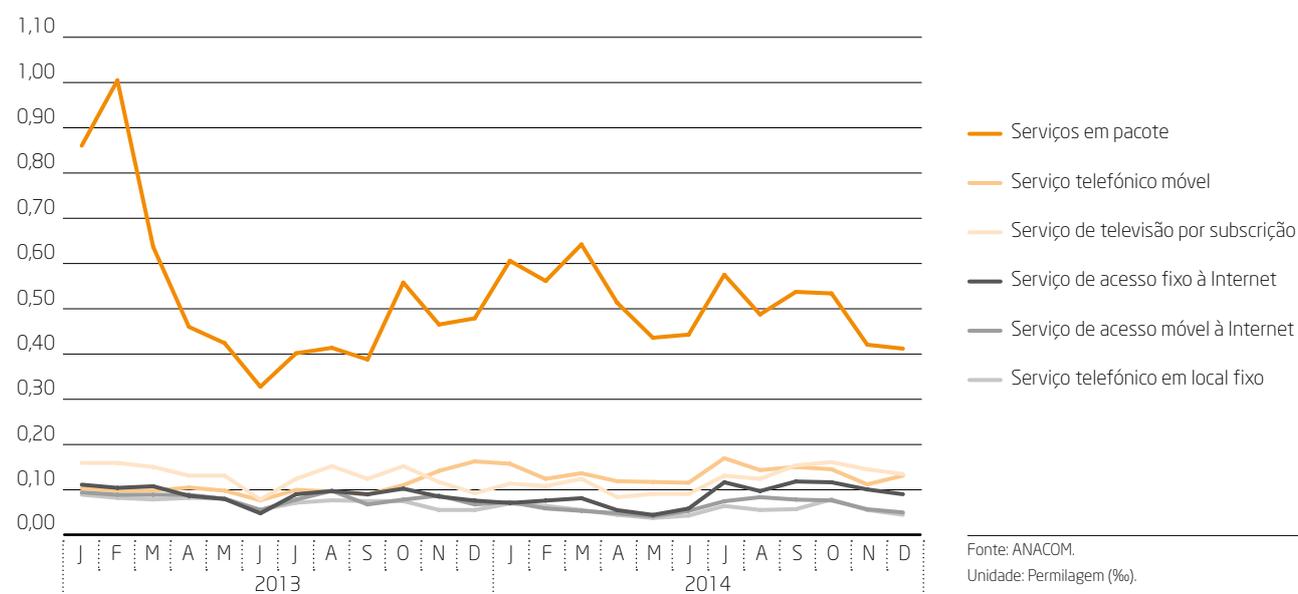
Gráfico 52.



68 A taxa de reclamação corresponde ao quociente entre o número de registos de reclamações no período e 1000 clientes médios do serviço.

## Evolução mensal da taxa de reclamação por tipo de serviço

Gráfico 53.

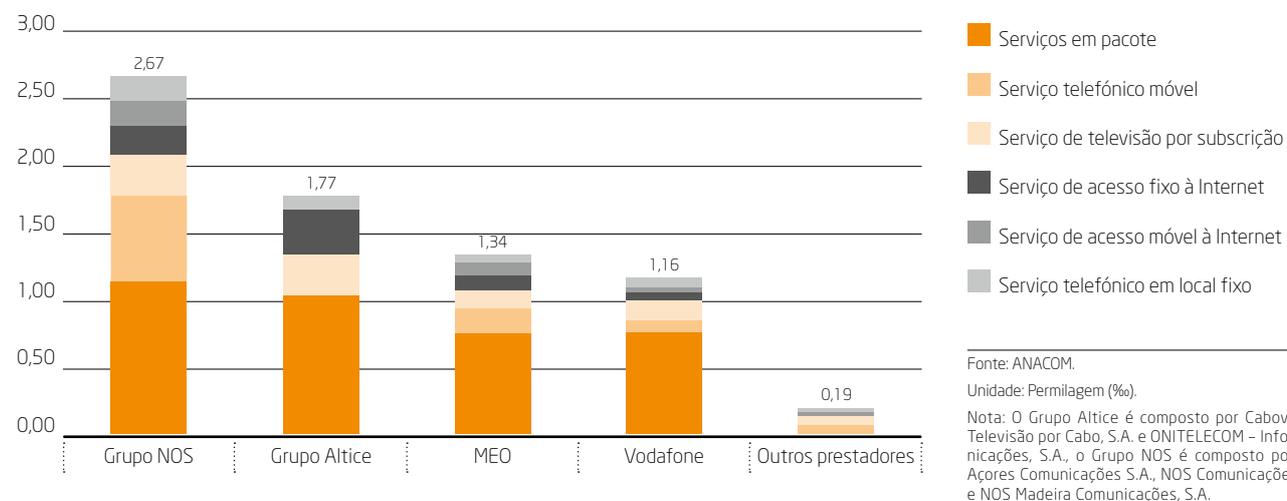


Considerando o total de clientes de cada prestador, o grupo NOS foi o prestador mais reclamado – 2,67 reclamações por mil clientes. Do

total de reclamações relativas ao grupo NOS, 42,6% referem-se a problemas relacionados com ofertas de serviços em pacote.

## Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço

Gráfico 54.

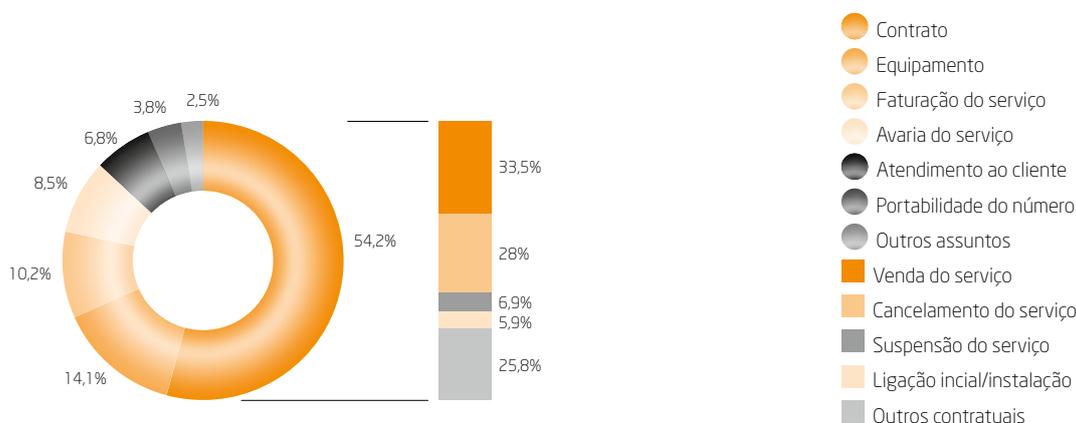


As questões relacionadas com o contrato celebrado para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas permanecem como o assunto mais reclamado pelos utilizadores destes serviços, representando mais de metade das reclamações analisadas (54,2%), com destaque

para os problemas associados à venda (33,5%) e ao cancelamento do serviço (28%). Assinala-se, relativamente a 2013, o aumento significativo das questões relacionadas com a faturação do serviço (59,6%).

### Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas

Gráfico 55.



Fonte: ANACOM.

Unidade: Percentagem (%).

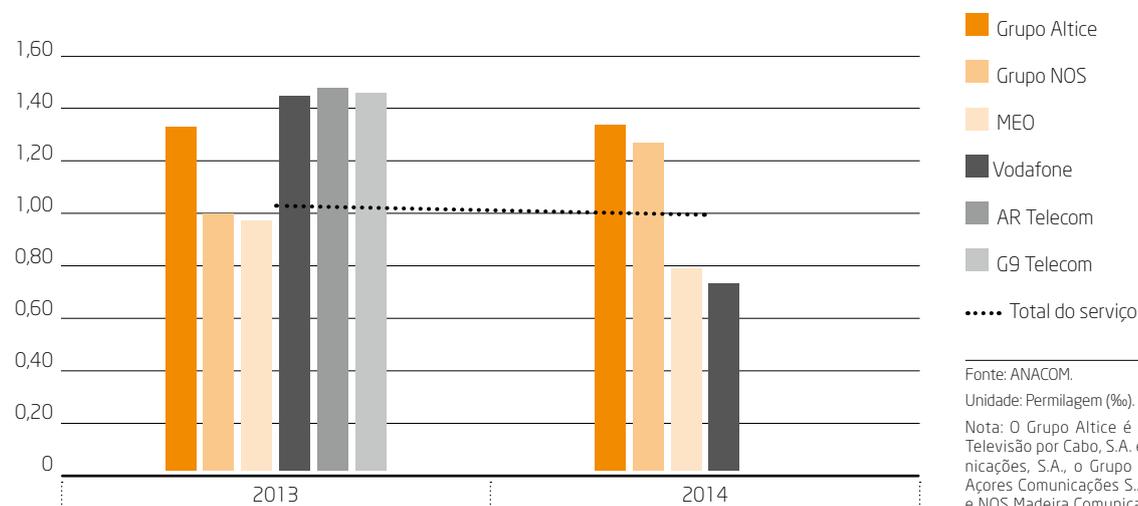
### Serviço de acesso fixo à Internet

Em 2014, foram contabilizadas 2689 reclamações relativas ao serviço de acesso fixo à Internet, um aumento homólogo de 4,3%. Considerando o universo de clientes, este foi o terceiro serviço menos reclamado, com uma média de uma reclamação por mil clientes.

A PT (MEO) tinha a maior quota de clientes do serviço de acesso fixo à Internet no final de 2014 (48,5%) e apresentava uma média de 0,78 reclamações por mil clientes. O Grupo Altice é o prestador mais reclamado – 1,34 reclamações por mil clientes do serviço, em média. A AR Telecom e a G9 Telecom não tiveram reclamações em 2014.

### Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador

Gráfico 56.



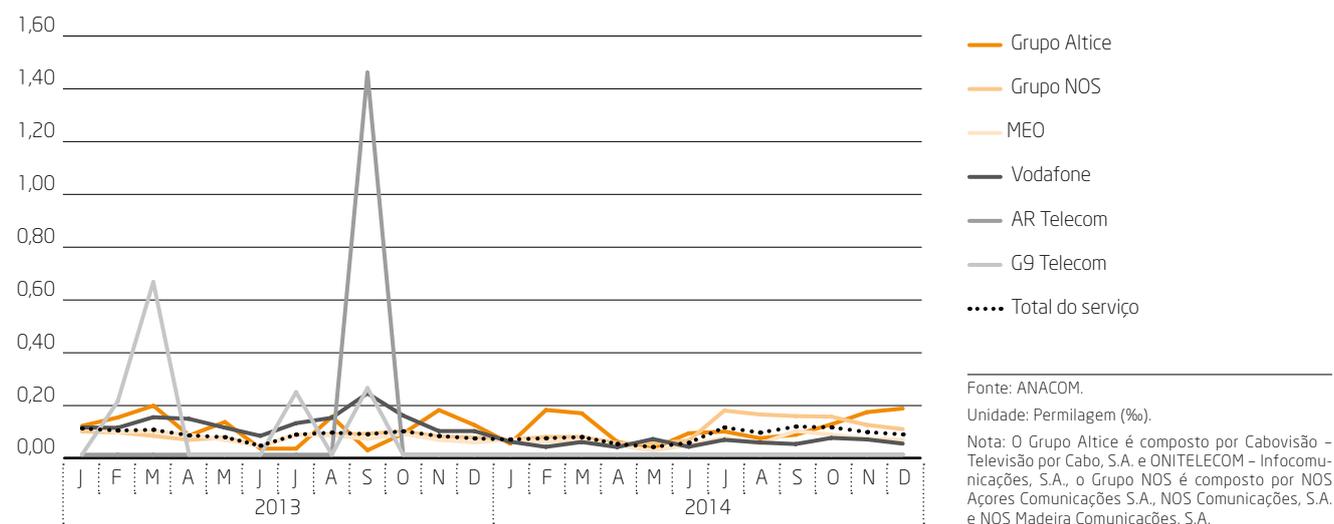
Fonte: ANACOM.

Unidade: Permilagem (‰).

Nota: O Grupo Altice é composto por Cabovisão – Televisão por Cabo, S.A. e ONITELECOM – Infocomunicações, S.A., o Grupo NOS é composto por NOS Açores Comunicações S.A., NOS Comunicações, S.A. e NOS Madeira Comunicações, S.A.

## Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador

Gráfico 57.



## Serviço de acesso móvel à Internet

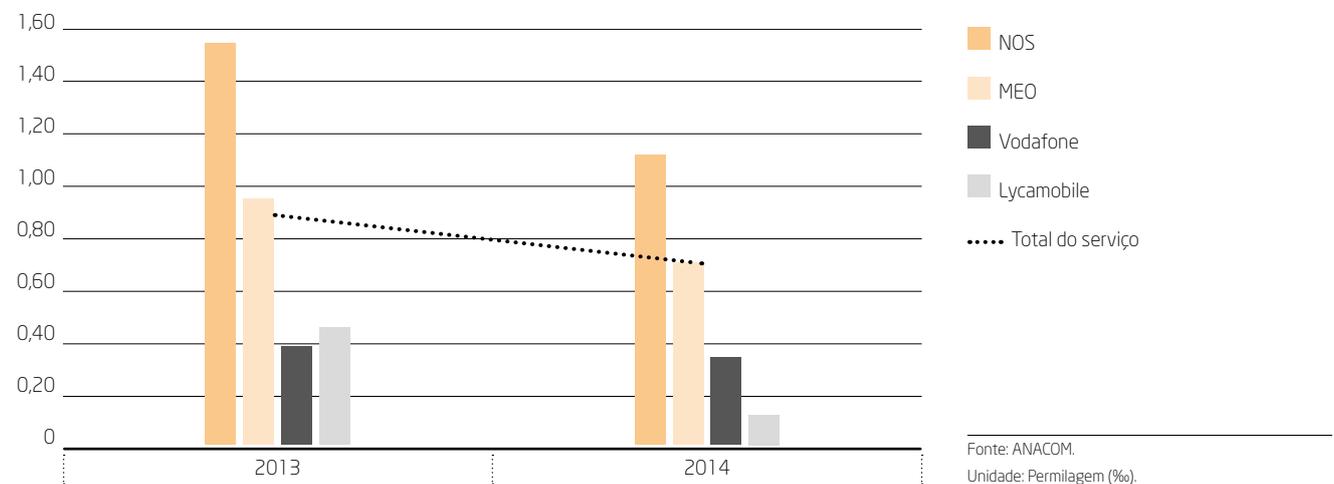
Em 2014, foram contabilizadas 3071 reclamações relativas ao serviço de acesso móvel à Internet, menos 6,3% do que no ano anterior. Tendo em conta o universo de clientes, este foi o segundo serviço menos reclamado, com uma média de 0,71 reclamações por mil clientes.

Verifica-se uma diminuição no número de reclamações por mil clientes face a 2013 em todos os prestadores do serviço de acesso móvel à Internet.

O Grupo PT (MEO), detentor da maior quota de clientes do serviço de acesso móvel à Internet (47,4%), registou uma média de 0,70 reclamações por mil clientes. A NOS é o prestador mais reclamado em 2014, apresentando, em média, 1,12 reclamações por mil clientes.

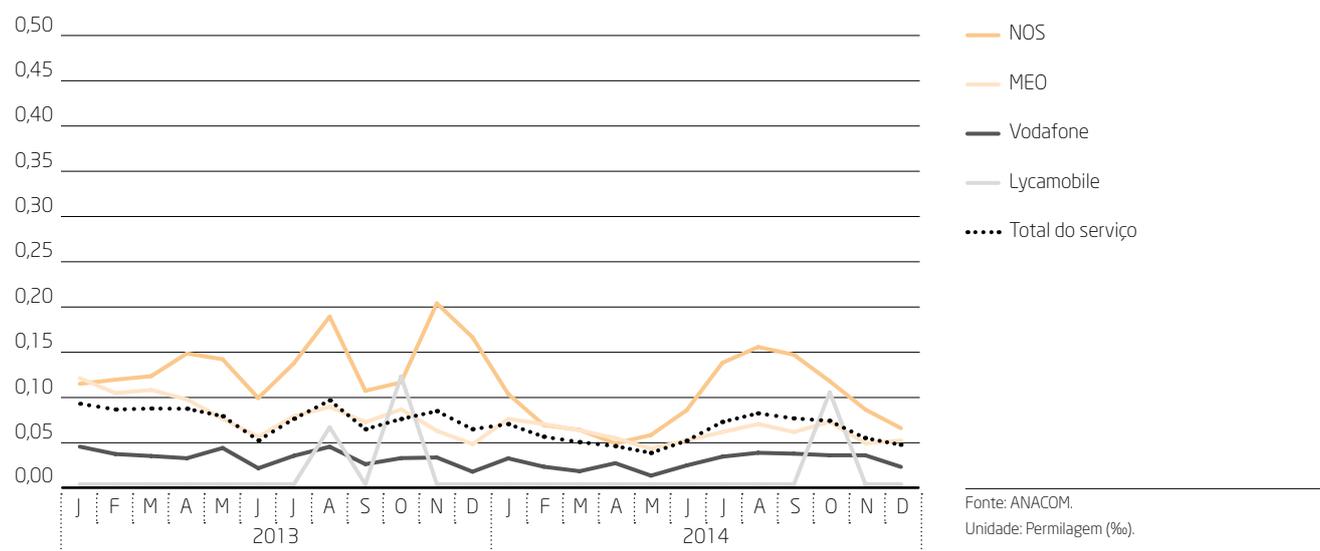
## Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 58.



## Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador

Gráfico 59.



### Serviços em pacote

Os serviços em pacote contabilizaram 17 014 reclamações em 2014, mais 25,9% do que em 2013, e apresentam uma taxa de reclamação de 6,12 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores viram o seu volume de reclamações subir em 2014, o que pode estar relacionado com a aposta nas ofertas *multiple-play* e a forte agressividade comercial a ela associada.

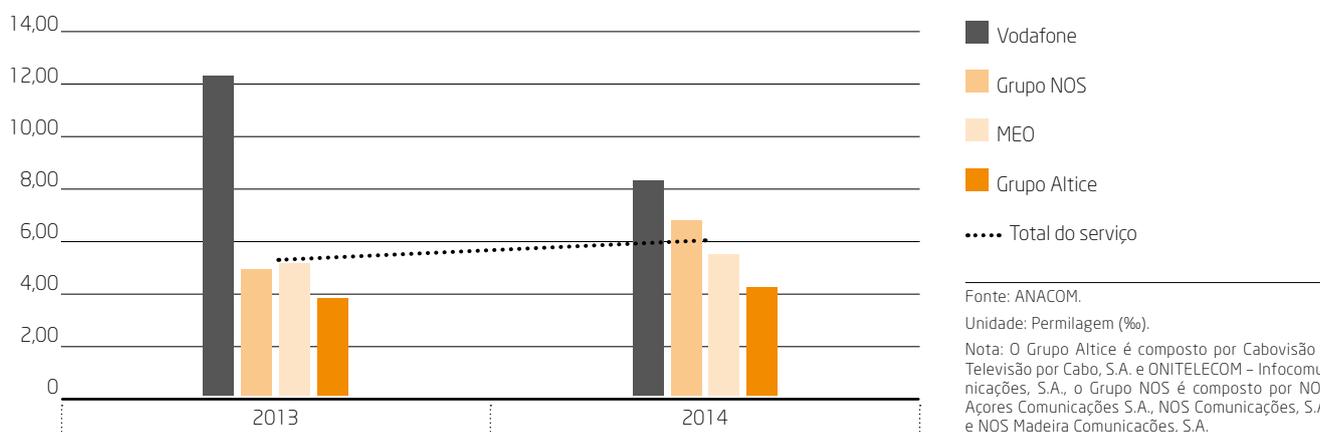
A Vodafone (detentora da terceira maior quota de clientes com 10,1%) foi o prestador mais reclamado deste serviço com uma

média de 8,28 reclamações por mil clientes, mas que traduz uma descida acentuada face a 2013, aproximando-se dos valores médios dos restantes prestadores. A PT (MEO), líder com uma quota de clientes de 44,2%, registou uma média de 5,43 reclamações por mil clientes.

O grupo NOS viu as reclamações sobre pacotes subirem 42,1%, contribuindo em grande medida para o aumento global da taxa de reclamação dos serviços em pacote.

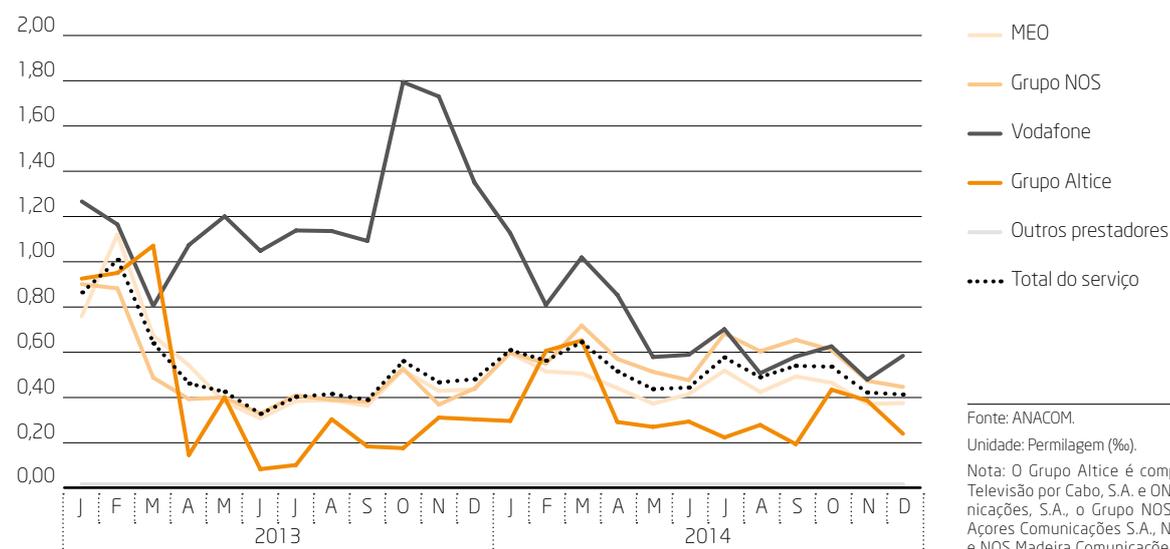
## Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador

Gráfico 60.



## Evolução mensal da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador

Gráfico 61.



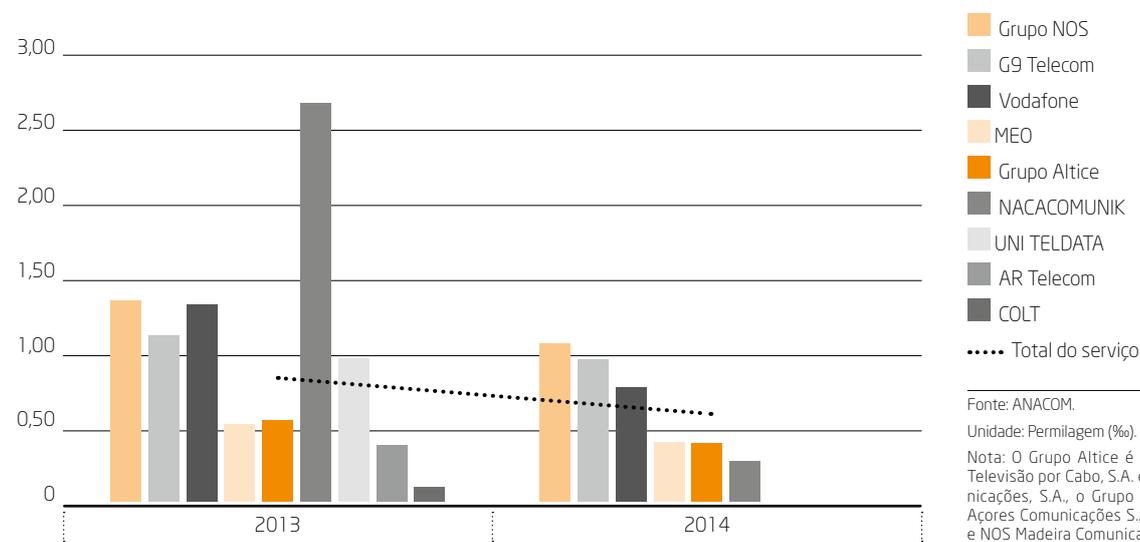
### Serviço telefónico em local fixo

O serviço telefónico em local fixo contabilizou 2929 reclamações em 2014, menos 23,2% face ao registado no período homólogo. Foi o serviço de comunicações eletrónicas menos reclamado, registando em média 0,64 reclamações por mil clientes.

Todos os prestadores identificados apresentaram uma diminuição significativa no volume de reclamações recebidas sobre este serviço face a 2013. O prestador com a maior taxa de reclamação foi o Grupo NOS, com 1,06 reclamações por mil clientes do serviço.

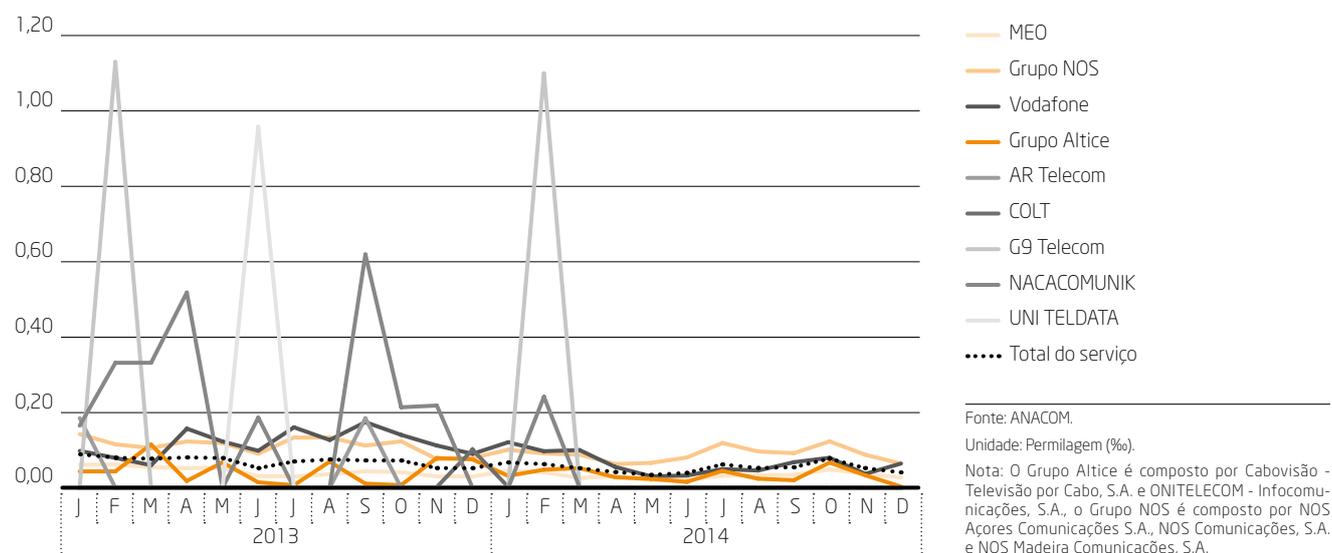
## Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 62.



### Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador

Gráfico 63.



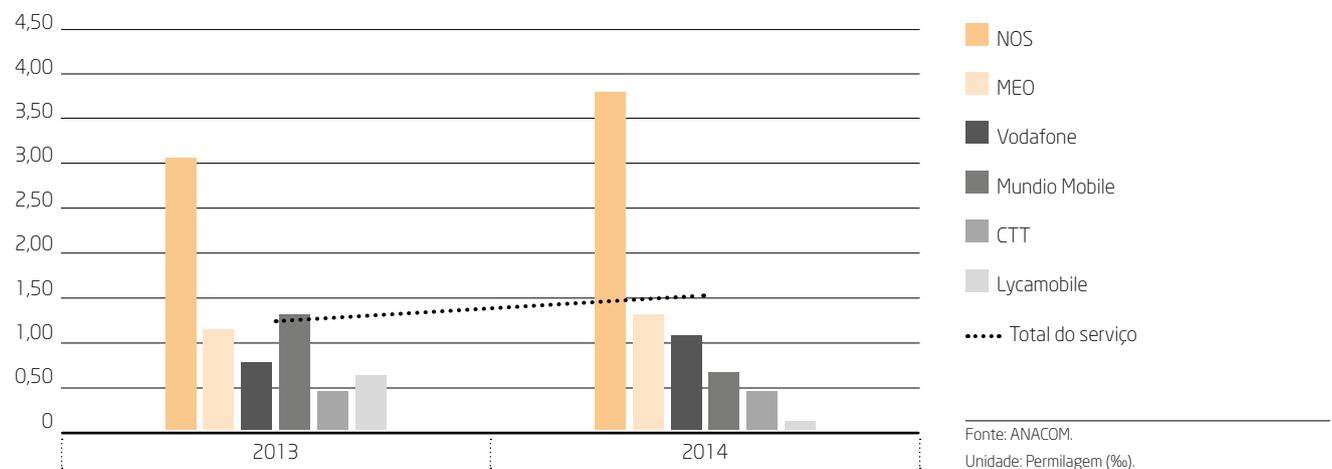
#### Serviço telefónico móvel

O serviço telefónico móvel foi o que recebeu maior volume de reclamações em 2014, contabilizando 18 715 registos, mais 26,5% do que em 2013. Considerando o universo de clientes, foi o segundo serviço mais reclamado, com 1,57 reclamações por mil clientes.

A NOS, que aumentou a quota de clientes de 12,7% para 16,1%, atingiu o maior número médio de reclamações por mil clientes (3,81). A PT (MEO), líder com 45,8% dos clientes, registou a segunda maior taxa de reclamação: 1,30 reclamações por mil clientes.

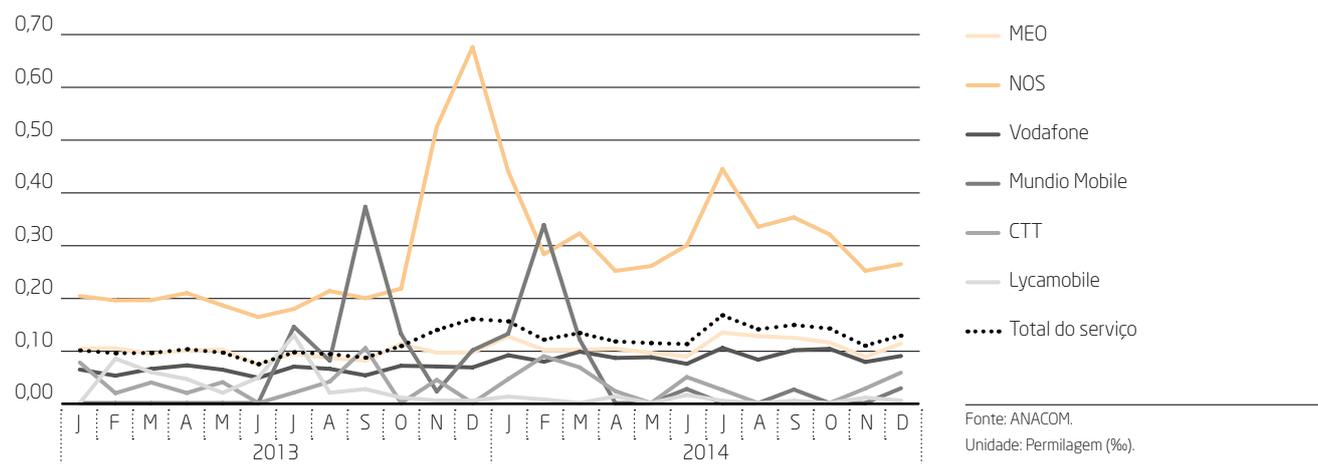
### Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 64.



## Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador

Gráfico 65.



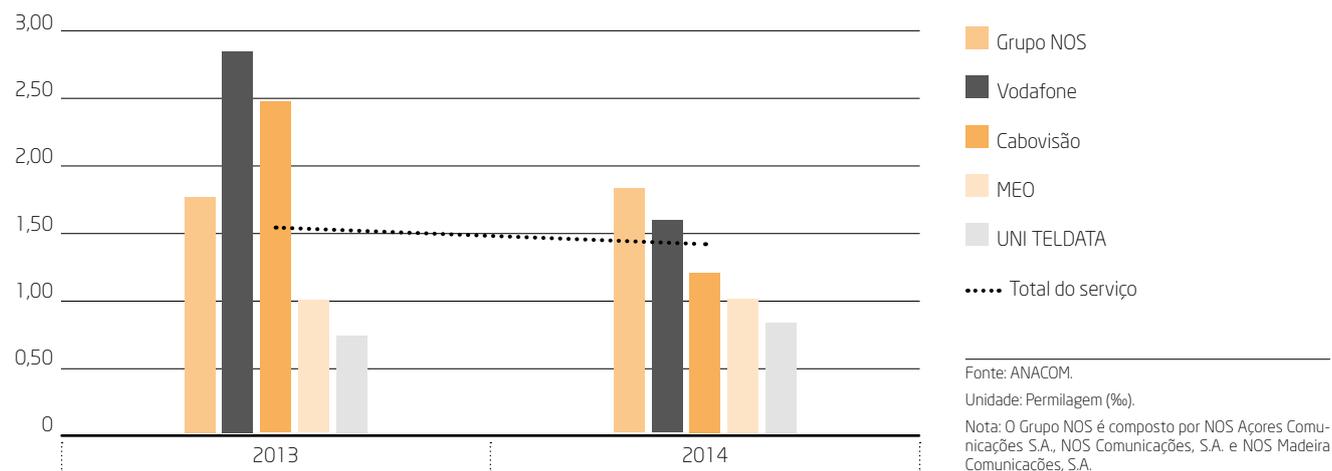
### Serviço de televisão por subscrição

O serviço de televisão por subscrição contabilizou cerca de 4669 reclamações, menos 3,6% face ao registado em 2013. O grupo NOS,

que lidera em quota de clientes com 44%, registou a maior taxa de reclamação, 1,83 reclamações por mil clientes, seguido da Vodafone, com 1,59 reclamações por mil clientes.

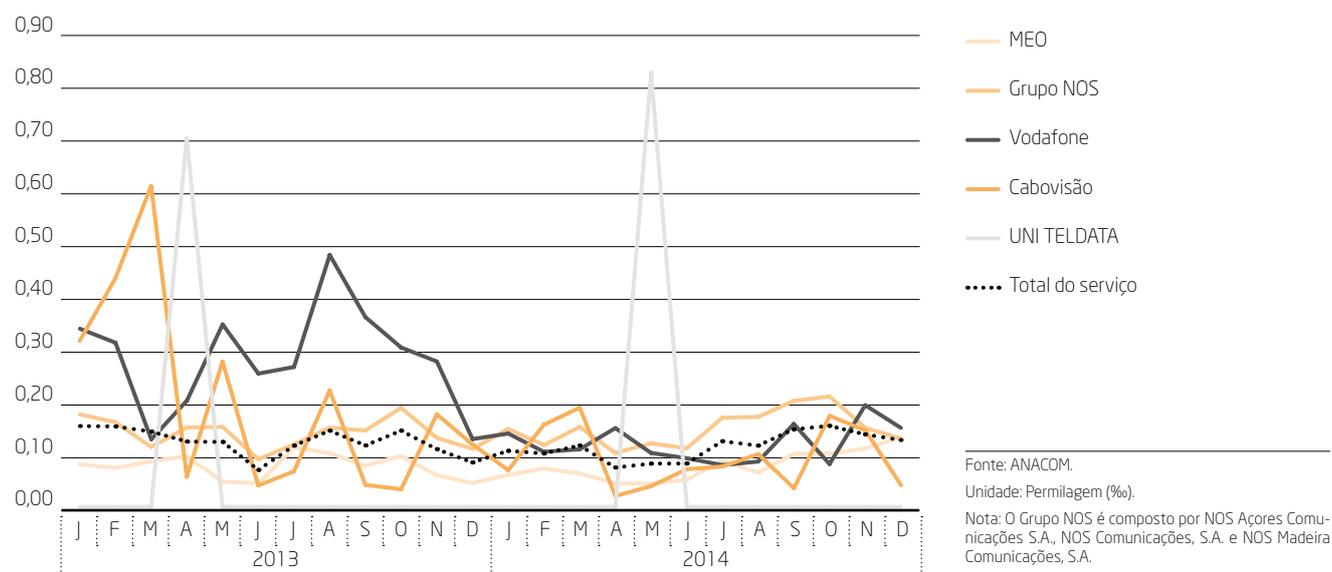
## Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 66.



### Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador

Gráfico 67.

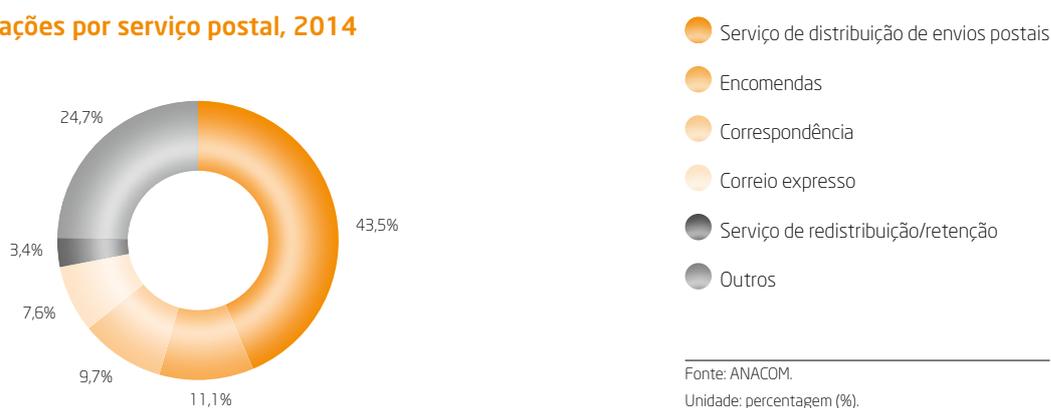


### Serviços postais

Em 2014, foram registadas 8008 reclamações sobre serviços postais, menos 3,7% do que no ano anterior. Do total, 43,5% visaram o serviço de distribuição de envios postais.

### Distribuição das reclamações por serviço postal, 2014

Gráfico 68.

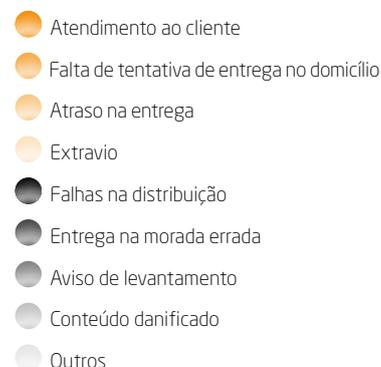
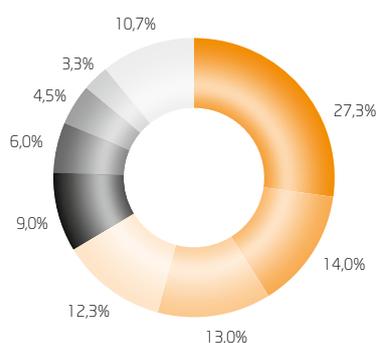


O atendimento nos postos e nas estações de correio, a falta de tentativa de entrega de correspondência e encomendas no domicílio

e o atraso na entrega de objetos postais foram os assuntos mais reclamados, com 27,3%, 14% e 13%, respetivamente.

## Distribuição dos assuntos reclamados sobre serviços postais, 2014

Gráfico 69.



Fonte: ANACOM.

Unidade: percentagem (%).

### TDT

Em 2014, registaram-se 923 reclamações sobre a TDT, 1,2% do total recebido pela ANACOM, menos 34,1% face a 2013.

As questões mais reclamadas relacionaram-se com a cobertura e as dificuldades na receção do serviço, as quais representaram 89,7% do total das reclamações sobre TDT.

### Outros serviços

Tendo em consideração as competências legalmente atribuídas à ANACOM no âmbito de outros serviços, cuja prestação se suporta nos serviços de comunicações eletrónicas, esta Autoridade registou também reclamações de utilizadores sobre os serviços da sociedade da informação, incluindo o comércio eletrónico (237 reclamações), os serviços de tarifa majorada (182 reclamações), os serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS (168 reclamações) e os serviços de audiotexto (3 reclamações), no período em análise.

### Resultados da análise das reclamações

Na sequência da análise das reclamações enquadradas na esfera de intervenção da ANACOM foram desencadeadas as diligências adequadas às diferentes situações, tendo sido detetados indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes principais assuntos:

- informação sobre as condições de oferta dos serviços, em particular sobre a existência e duração de períodos contratuais mínimos (fidelização);
- práticas comerciais desleais no contexto da contratação à distância ou no domicílio;
- procedimento de cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas;
- pré-aviso de alteração das condições contratuais nos contratos de serviços de comunicações eletrónicas;
- condições de desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas;
- pré-aviso de suspensão de serviços de comunicações eletrónicas;
- disponibilização e condições de utilização do livro de reclamações;
- falta de distribuição diária de envios postais.

Sem prejuízo, a análise das reclamações recebidas pela ANACOM<sup>69</sup> revela que a grande maioria dos problemas dos utilizadores, em

<sup>69</sup> Das 78 239 reclamações analisadas pela ANACOM no período em análise cerca de 2,9% encontravam-se ilegíveis, sem conteúdo ou tinham sido anuladas pelo próprio reclamante e cerca de 0,6% respeitavam a situações fora dos sectores regulados pela ANACOM.

particular no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas, são de natureza predominantemente contratual (relacionados com dúvidas sobre as condições contratadas, a qualidade do serviço, as condições de cancelamento ou de alteração por iniciativa dos utilizadores, a faturação de serviços, etc.)<sup>70</sup>. Nestes casos, em que não se verificam indícios de incumprimento da legislação aplicável, a ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os utilizadores sobre os assuntos invocados, as regras existentes e as entidades às quais podem recorrer para resolver o seu conflito com o prestador.

Por outro lado, há um conjunto alargado de problemas dos utilizadores que, embora enquadrados nos sectores regulados pela ANACOM, não estão inseridos no seu âmbito de intervenção: avarias e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações eletrónicas<sup>71</sup>.

No tratamento de todas as reclamações recebidas, e sempre que se mostra necessário, a ANACOM colabora estreitamente com os prestadores de serviços envolvidos e com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

70 As questões contratuais e a faturação do serviço representaram 54,2% e 10,2%, respetivamente, das reclamações analisadas pela ANACOM em 2014.

71 As questões relacionadas com a avaria de equipamentos terminais representaram 9% das reclamações analisadas pela ANACOM em 2014.

## 15. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

### 15.1. Comunicações eletrónicas

As ações de fiscalização realizadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas têm como principal objetivo a prevenção de situações que possam gerar distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para resolver litígios entre operadores e/ou entre estes e os consumidores.

Estas ações visam apurar e garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e da legislação aplicável pelas entidades habilitadas.

São igualmente realizadas ações para verificar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito.

No total, em matéria de serviços de comunicações eletrónicas, foram realizadas 353 ações de fiscalização em 2014, mais 34% do que em 2013, abrangendo um mercado de serviços relativamente massificado.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 85 intervenções sobre processos associados ao estabelecimento de períodos de fidelização (11 das quais tiveram origem em reclamações recebidas pela ANACOM);
- 24 ações de fiscalização sobre a divulgação das condições de oferta;
- 20 intervenções para recolha de contratos de adesão utilizados pelos principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, visando a sua análise e verificação de conformidade com as normas legais aplicáveis;
- 25 intervenções sobre os procedimentos de denúncia contratual;
- 39 intervenções que incidiram sobre situações anómalas na portabilidade do número, incidindo sobre operadores fixos e móveis para verificar as práticas de informação ao consumidor, o cumprimento de prazos, a análise dos motivos de recusa para a não concretização da portação do número e o pagamento das compensações devidas; os processos correspondentes seguiram para contencioso e culminaram na instauração de processos de contraordenação;

- 9 intervenções sobre o funcionamento dos serviços informativos dos preços das chamadas para números portados;
- 40 intervenções sobre a utilização de números da gama 760;
- 36 intervenções sobre a utilização dos designados números curtos;
- 30 intervenções sobre o funcionamento do sistema de *voice-mail*;
- 21 intervenções sobre a prestação de serviços de audiotexto e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS;
- 12 intervenções sobre problemas relacionados com a receção de emissões de televisão por cabo;
- 12 intervenções sobre condutas da PTC, no âmbito do acompanhamento da ORAC, visando a melhoria das condições de partilha dessas infraestruturas, tendo as situações irregulares detetadas seguido para contencioso.

### 15.2. Serviços postais

As ações de fiscalização realizadas no mercado dos serviços postais aferem o cumprimento dos títulos de exercício de atividade e verificam situações reportadas através de reclamações de consumidores e/ou dos prestadores e operadores do serviço postal.

Em 2014 foram realizadas 270 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, que visaram a verificação das atividades desenvolvidas em 263 postos de correio e em sete centros de distribuição postal dos CTT.

### 15.3. Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infraestruturas de Telecomunicações em Loteamentos, Urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações foram efetuadas 484 ações de fiscalização em 2014, das quais 454 incidiram sobre infraestruturas ITED e 30 sobre infraestruturas ITUR.

Estas ações visaram verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o regime aplicável<sup>72</sup> à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios.

No âmbito destas fiscalizações verificou-se que 29% das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) tinham não conformidades técnicas (em relação ao respetivo projeto e às normas técnicas aplicáveis). Este valor, embora significativo, representa uma diminuição face à média dos anos anteriores, que rondava um terço de instalações não conformes. Foram efetuadas mais de 150 notificações a projetistas e instaladores para se pronunciarem sobre as não conformidades detetadas nos seus projetos e instalações.

Nesta vertente, foram enviados 177 processos para contencioso, para apuramento de responsabilidade contraordenacional.

No período em apreço, a ANACOM continuou a desenvolver esforços junto das câmaras municipais para obter informação com vista à realização de fiscalizações. Este trabalho resultou em 93 ações de fiscalização a infraestruturas ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos termos de responsabilidade à ANACOM e incumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

A ANACOM procedeu à certificação de nove entidades formadoras que ministram cursos nas áreas do ITED e infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), cujo processo incluiu vistorias à informação documental, instalações, materiais, ferramentas e equipamentos a utilizar nas ações de formação.

No âmbito do ITED/ITUR, a ANACOM deu 237 respostas a pedidos de informação.

Por outro lado, por deliberações de 5 de setembro e 20 de novembro de 2014, a ANACOM aprovou a 3.ª edição do Manual ITED – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em edifícios, e a 2.ª edição do Manual ITUR – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios. O cumprimento dos manuais é obrigatório desde dezembro de 2014.

Com vista à alteração e adaptação dos procedimentos de avaliação das infraestruturas ITED e ITUR, foram submetidos a consulta pública os projetos de procedimentos. Estes procedimentos procuram garantir que as ITED e ITUR asseguram os serviços para os quais foram projetadas e uma ligação segura às redes de comunicações eletrónicas.

#### 15.4. Mercado de equipamentos

Nos termos do regime legal respeitante à livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações<sup>73</sup> foram realizadas 205 ações de fiscalização aos diversos agentes económicos (importadores, distribuidores, retalhistas), tendo sido fiscalizadas 184 entidades, num total de 393 equipamentos, dos quais 272 foram apreendidos.

Para verificar a conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais – relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico – recorreu-se a ensaios laboratoriais feitos internamente e à análise de documentação técnica. Tendo sido detetadas não conformidades, foram enviados para contencioso 224 processos.

Durante o ano, e com vista ao controlo dos produtos que entram no mercado europeu, a ANACOM trabalhou em colaboração com as alfândegas, para impedir que fossem colocados no mercado equipamentos suscetíveis de causar interferências.

##### • Atividades laboratoriais

A atividade de fiscalização é complementada pela atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o laboratório com vista à realização de ensaios. A atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) não se esgota no apoio à fiscalização, sendo que também faz ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para terceiros.

Em 2014, o LEC manteve a acreditação do Instituto Português de Acreditação (IPAC).

Ao nível da cooperação, o LEC esteve envolvido em várias comparações bilaterais com o laboratório do regulador húngaro, *National Media and Infocommunications Authority*.

- Na área de rádio foram efetuadas duas comparações, uma com o objetivo de dar cumprimento ao atual plano de acreditação e

72 Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, alterado e republicado pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho, que estabelece o regime jurídico da instalação das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR).

73 Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto que transpõe a Diretiva 1999/5/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 9 de março de 1999.

outra tendo em vista a futura acreditação para medições de potência radiada. A análise dos resultados obtidos permitiu concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

- Na área de calibração foram efetuadas comparações em tensão contínua, tensão alternada, corrente alternada, resistência e atenuação e coeficientes de onda estacionária. Os resultados foram positivos em todas as grandezas.

De seguida elencam-se as principais ações desenvolvidas relativamente às técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações, bem como o trabalho efetuado no LEC.

#### • Técnicas de suporte no âmbito do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações

Foram realizadas ações de controlo do mercado e da indústria através da verificação da conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos essenciais de compatibilidade eletromagnética (CEM) e de utilização eficaz do espectro.

Por solicitação da autoridade judicial foram realizadas perícias técnicas a equipamentos destinados à descodificação de sinais de televisão digital por acesso condicional e a sistemas de informação. Estas perícias acontecem no seguimento de processos judiciais para verificar e validar a existência de práticas de *cardsharing*.

#### • Área de ensaios radioelétricos (RAD)

No que respeita à atividade de fiscalização do mercado de equipamentos de rádio (R&TTE), em 2014 foram ensaiados 228 equipamentos de radiocomunicações, 184 dos quais no âmbito da fiscalização de mercado, dois decorrentes de ações de fiscalização de utilização do espectro radioelétrico e 42 peritagens para efeitos do contencioso da ANACOM.

Nesta área são ainda de realçar as seguintes ações:

- manutenção do protocolo de cooperação com a Vodafone, que visa a comparação interlaboratorial na área da medição de campos eletromagnéticos provenientes de estações de base do serviço GSM e UMTS;
- início do processo com vista à acreditação do LEC em medições de potência radiada, junto do IPAC;

– aquisição de uma nova antena de banda larga, na faixa de frequências de 30 MHz a 1000 MHz, permitindo a agilização dos procedimentos de medição por radiação;

– lançamento de consulta com vista à atualização/validação da câmara semi-anecóica do LEC face aos novos desenvolvimentos normativos, para ensaios rádio na faixa de frequências de 1 GHz a 18 GHz.

#### • Área de ensaios de CEM

Esta área realizou em 2014 ensaios em 188 equipamentos. A maioria dos ensaios tinham fins internos, sendo que só 22 equipamentos foram objeto de ensaio por solicitação de terceiros.

A colaboração com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE) prosseguiu, tendo sido detetadas não conformidades em 33% dos equipamentos ensaiados.

Foi recebido o relatório final da comparação laboratorial promovida pela *Voluntary EMC Laboratory Accreditation Center* (VLAC), que envolveu 31 laboratórios acreditados da Europa, da América do Sul e da Nova Zelândia. Os resultados foram bastante satisfatórios.

Durante o ano foi dada continuidade à modernização do laboratório.

#### • Área de calibração (CAL)

Na área de calibração foram efetuados 240 trabalhos de calibração de aparelhagem de medida, dos quais 28 foram para clientes externos.

Para melhorar esta área foram adotados novos procedimentos, estabelecidos automatismos e adquiridos novos equipamentos.

### 15.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Além da fiscalização sobre o mercado, a ANACOM leva a cabo uma importante ação de monitorização da utilização do espectro. Estas ações são de dois tipos: preventivas e reativas. Em 2014, decorreram 2827 ações de fiscalização preventivas sobre o espectro e 1468 ações reativas (em resposta a solicitações externas). A tabela seguinte mostra a informação detalhada da atividade reativa no território continental.

## Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2014

Tabela 37.

1468 processos (100%)	519 interferências (35%)	217 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (42%)
		144 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (28%)
		57 interf. serv. móvel aeronáutico (11%)
		35 interf. serv. amador e amador por satélite (7%)
		29 interf. serv. móvel terrestre - redes privadas (6%)
		21 interf. isentos de licença (3%)
		16 interf. restantes serviços (3%)
	949 restantes solicitações (65%)	398 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (42%)
		283 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (29%)
		127 pedidos de colaboração internacionais - autoridades congéneres (45%)
		156 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC,...) (55%)
		103 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (11%)
		35 pedidos de elaboração de estudos e análises de níveis de cobertura de redes de radiocomunicações (4%)
		130 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (14%)

Fonte: ANACOM.

Nas 519 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 42% decorreram de reclamações relativas à TDT. A intervenção da ANACOM verifica a causa da reclamação, interagindo com as entidades reclamantes (cidadãos) e, quando necessário, com o operador, para garantir a melhoria das condições de receção.

Foram ainda realizadas 144 ações de fiscalização às redes dos operadores móveis (NOS, TMN, Vodafone) para garantir que o serviço está a ser prestado com qualidade.

Em 2014, esta Autoridade recebeu 57 processos de interferências nas comunicações do serviço móvel aeronáutico, o que corresponde a cerca de 11% do total de interferências reportadas.

No que respeita à representação internacional e institucional do país, há a destacar 127 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 156 processos de cooperação com instituições nacionais (Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), Polícia Judiciária (PJ) e ERC).

É ainda de referir a monitorização de eventos lúdicos, desportivos e/ou oficiais de curta duração, que visa garantir que as comunicações dos utentes licenciados ocorram sem problemas de interferências.

Esta atividade tem-se traduzido num aumento bastante significativo do número de licenciamentos de «temporárias» efetuados pela ANACOM.

Em 2014, a área de MCE recebeu ainda 1748 solicitações relacionadas com radiações não ionizantes e terminou 1739 processos, nos quais se inclui a análise de 241 escolas.

Os resultados apurados apontam para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro. Verificaram-se 61 situações em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, muito embora esteja garantido o cumprimento dos níveis de referência. As conclusões das ações foram comunicadas a quem solicitou as avaliações.

### 15.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

#### 15.6.1. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no direito de utilização de frequências (DUF) para a TDT

Visando a monitorização permanente da qualidade do sinal digital, a ANACOM instalou em 2014 uma rede de 386 sondas que permite verificar em permanência, e à escala do território continental, os níveis

de qualidade inerentes à prestação do serviço, constituindo-se como uma ferramenta fundamental de análise e aferição do cumprimento das obrigações do operador licenciado.

Em 2014, segundo o cronograma delineado, foram finalizados os testes funcionais e ficou concluída a instalação da rede de sondas, que está a funcionar em pleno desde 22 de novembro.

Devido à acentuada instabilidade registada na rede de frequência única, a emitir no canal 56, na semana de 14 a 20 de julho, e para permitir a resolução urgente dos problemas detetados, a ANACOM atribuiu à PTC uma licença temporária de rede constituída por 4 novas estações da rede MFN (deliberação de 11 setembro de 2014):

- Emissor do Mendro: canal 40 (622-630 MHz)
- Emissor de Palmela: canal 45 (662-670 MHz)
- Emissor de São Mamede: canal 47 (678-686 MHz)
- Emissor da Marofa: canal 48 (686-694 MHz)

Tendo a PTC solicitado, no final do mês de outubro, a integração definitiva no DUF dos canais radioelétricos cuja utilização foi autorizada temporariamente, a ANACOM encetou as ações necessárias para colocar em consulta pública um novo SPD.

Além da qualidade do sinal, outros aspetos foram monitorizados em 2014, designadamente as obrigações de cobertura a que o operador

está sujeito. A análise efetuada permitiu concluir que os limites referentes à cobertura da rede de difusão terrestre estabelecidos no DUF para receção fixa no território continental (90,12% da população), nos Açores (87,36% da população) e na Madeira (85,97% da população), relativos a 2013, estavam a ser cumpridos, bem como a cobertura *indoor*.

Apesar disso, e sempre com o objetivo de melhorar a qualidade da rede de TDT, a ANACOM submeteu a consulta pública, em 4 de julho, um SPD no qual concretizava novas obrigações de cobertura de televisão digital terrestre para o operador de rede, a PTC.

Também no que respeita à obrigação de implementação de medidas com impacto no nível da atividade económica do país, no âmbito do desenvolvimento da indústria nacional de equipamentos, de aplicações e de conteúdos, concluiu-se que a PTC continuou a implementar as medidas constantes da proposta apresentada a concurso.

O operador de rede continuou igualmente a participar equipamentos nas zonas abrangidas por meios complementares de cobertura – obrigação que tem até ao termo do DUF. O programa de participação destina-se a promover a equiparação de custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e aquelas que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite).

Nas tabelas seguintes apresenta-se uma síntese de informação sobre as participações efetuadas ao abrigo do programa.

### Montante global despendido pela PTC com o programa de participação (estimativa)

Tabela 38.

Programa de participação a equipamento TDT complementar	Montante despendido (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2014)
Total de participação TDT complementar	3 091 715

Fonte: ANACOM.

Unidade: euros.

### Número de beneficiários <sup>[1]</sup> <sup>[2]</sup> do programa de participação

Tabela 39.

Programa de participação a equipamento TDT complementar	N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa até 31.12.2014)
Participação <i>a posteriori</i> <sup>[1]</sup>	13 467
Participação <i>a priori</i> <sup>[2]</sup>	31 451

Fonte: ANACOM.

<sup>[1]</sup> Significa que o cliente suportou o pagamento do Kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da participação estabelecida nos termos do programa de participação.

<sup>[2]</sup> Significa que o Kit TDT Complementar foi vendido a custo participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da PTC (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

### 15.6.2. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Em 2014 prosseguiu a monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura, qualidade de serviço e partilha de *sites* associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos aos operadores móveis do grupo PT, NOS e Vodafone.

Para o efeito, estas empresas remeteram à ANACOM as seguintes informações:

- sobre a cobertura atingida (relativa ao serviço de voz e de dados até 9600 bps, serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e 384 kbps);
- sobre os parâmetros de qualidade de serviço;
- sobre os moldes de implementação da política de partilha de *sites*.

A análise desta informação é complementada pela ANACOM mediante realização de estudos de cobertura teórica.

No tocante à cobertura, esta análise tem incidido sobre as obrigações associadas aos DUF atribuídos antes do leilão multifaixa. Como, atualmente, essas obrigações podem ser cumpridas recorrendo às frequências atribuídas no leilão multifaixa, a ANACOM adaptou o questionário anual que se encontrava em vigor.

### 15.6.3. Monitorização do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Através do “questionário semestral de portabilidade” foi recolhida informação para verificar o cumprimento das obrigações dos prestadores nesta matéria.

No âmbito da monitorização das obrigações de transparência tarifária, foi obtida informação sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reactivação do anúncio *online* de portabilidade. Estas informações, bem como as relativas aos preços de portabilidade, foram divulgadas no sítio da ANACOM.

No caso de um prestador de serviço móvel, constatou-se existirem desconformidades, nomeadamente no contexto das obrigações de transparência tarifária no âmbito da portabilidade, as quais serão analisadas em sede de contencioso.

### 15.6.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

No âmbito do Regulamento sobre qualidade de serviço<sup>74</sup> (RQS), a ANACOM recolheu e tratou a informação sobre qualidade de serviço enviada trimestralmente pelas empresas prestadoras do STF.

Os dados recebidos, respeitantes a ofertas destinadas ao segmento residencial e a ofertas normalizadas<sup>75</sup> dirigidas ao segmento não residencial, foram sistematizados através de relatórios trimestrais publicados no sítio da ANACOM.

### 15.6.5. Monitorização da informação prestada

#### 15.6.5.1. Monitorização de vários aspetos associados às ofertas retalhistas

Na sequência da monitorização sobre as ofertas retalhistas, a ANACOM decidiu, em 19 de junho de 2014, os termos em que as ofertas de serviços de comunicações eletrónicas podem ser designadas de “ilimitadas”, conforme é explicado em maior detalhe no ponto 2.1 deste relatório.

#### 15.6.5.2. Análise de contratos de adesão utilizados por empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público

A ANACOM procedeu à análise de contratos utilizados pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, nomeadamente que envolvam, ainda que parcialmente, a adesão a cláusulas contratuais gerais.

Nesse âmbito, esta Autoridade promoveu a análise de disposições dos contratos que junto dela foram depositados pelos prestadores de serviços, para verificar se as mesmas são conformes à legislação sectorial aplicável. Em resultado, foram determinados ajustamentos pontuais das condições gerais, visando a sua adequação às disposições legais e regulamentares em vigor.

<sup>74</sup> Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação dada pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto.

<sup>75</sup> Trata-se de ofertas em que as condições de oferta do serviço, nomeadamente as que respeitam aos prazos de fornecimento de ligação, ao tipo de serviços de manutenção oferecidos e ao respetivo tarifário aplicável não são contratadas cliente a cliente, mas antes se encontram definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecem a um critério de uniformidade para o conjunto de clientes que subscreva tal contrato.

### 15.6.5.3. Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações

Em 2014 prosseguiu a verificação da informação sobre condições das ofertas nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações. Foi dado especial enfoque à verificação do cumprimento desta obrigação por parte de entidades que informaram ter iniciado a atividade em 2014.

Foi ainda efetuada a monitorização do cumprimento de obrigações adicionais relacionadas com a informação disponibilizada pelos prestadores aos utilizadores, nomeadamente:

- (i) a informação divulgada sobre a possibilidade de serem celebrados contratos pelo prazo de 12 meses;
- (ii) o cumprimento pelos prestadores das medidas previstas na deliberação da ANACOM de 19 de junho de 2014, sobre ofertas designadas como “ilimitadas”, a implementar no prazo de 90 dias a contar da sua notificação às empresas prestadoras.

No âmbito da monitorização referida em (i), em 2014 a ANACOM questionou os diversos prestadores nomeadamente sobre:

- os termos em que haviam dado cumprimento ao disposto no n.º 4 do artigo 48.º da LCE, segundo o qual as empresas que prestam SCE “(...) devem oferecer a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos pelo prazo de 12 meses”;
- os *links* de acesso à informação que, sobre cada uma das ofertas passíveis de subscrição por 12 meses e as suas principais características, se encontrava a ser divulgada nos respetivos sítios na Internet.

Com base nas respostas recebidas verificou-se se as informações contratuais e as ofertas com período máximo de fidelização de

12 meses indicadas pelos prestadores eram consistentes com a informação disponibilizada nos respetivos sítios (nas condições de oferta, condições contratuais/condições gerais, tarifários, etc). De acordo com a análise preliminar efetuada, a generalidade das empresas disponibilizava ofertas passíveis de subscrição por um período máximo de 12 meses. Esta análise prossegue em 2015.

A monitorização referida em (ii) foi iniciada no 4º trimestre de 2014, por consulta aos sítios do grupo PT, da NOS, da Vodafone e da Cabovisão. Esta análise será concluída em 2015.

### 15.6.6. Monitorização da aplicação do regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)

Em maio de 2014, a ANACOM enviou ofícios às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo a relembrar o regime jurídico da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP). Designadamente, que as empresas sujeitas a TMDP devem comunicar à ANACOM a data a partir da qual se verifica tal sujeição, por referência aos municípios abrangidos, além de que devem promover anualmente auditorias, realizadas por entidades independentes e previamente aceites por esta Autoridade, que comprovem a conformidade dos procedimentos adotados face à legislação em vigor. Foi ainda lembrado que os resultados das auditorias devem ser disponibilizados aos municípios que o solicitem e à ANACOM.

Neste contexto, foi solicitado às empresas que, nos casos em que ainda não o tivessem feito, prestassem as informações acima referenciadas.

Nos termos do Regulamento n.º 38/2004, de 29 de setembro, a ANACOM aceitou que entidades indicadas pela AR Telecom, GOWIRELESS, IPTV TELECOM, NOS Açores, NOS Madeira, NOS, Otnetvtel e STV realizassem as referidas auditorias.

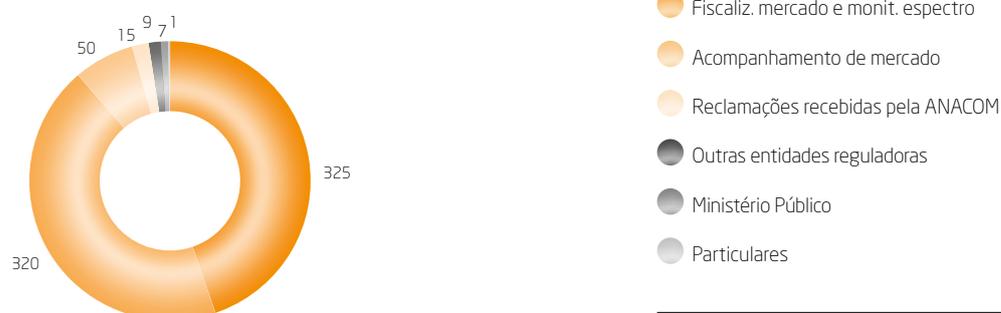
## 16. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2014, estiveram pendentes para análise 1271<sup>76</sup> processos de contraordenação, dos quais 544<sup>77</sup> transitaram de 2013 e 727 entraram durante o ano.

Foram analisados, em 2014, 705 processos, mais 24,3% do que em 2013, e instaurados 346 processos, número que traduz um crescimento homólogo de 30,5%.

### Proveniência das notícias de infração entradas em 2014

Gráfico 70.



Fonte: ANACOM.

De referir que o número de notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação também aumentou em 2014, cerca de 19%.

### Notícias de infração analisadas em 2014

Tabela 40.

#### Notícias de infração analisadas

Notícias de infração entradas		727
Processos de contraordenação instaurados		346
Notícias de infração que não levaram à instauração de processos de contraordenação autónomos	359	
	Arquivamento liminar	309
	Integração em processos pendentes	38
	Remessa a outras entidades competentes	12

Fonte: ANACOM.

#### 16.1. Processos instaurados

Entre os 346 processos de contraordenação instaurados, evidenciam-se 46 por violação da LCE, dos quais 28 resultaram da existência de indícios de incumprimento da obrigação de prestação de informação à ANACOM.

Por violação daquela mesma obrigação, mas no âmbito dos serviços postais, foram instaurados 15 processos.

Ainda no âmbito da LCE, salienta-se a instauração de cinco processos por incumprimento da obrigação de incluir nos contratos

<sup>76</sup> Estiveram pendentes 1752 processos, se se incluir aqueles que já têm decisão administrativa.  
<sup>77</sup> 1025, incluindo aqueles que já tinham decisão administrativa.

elementos relativos à existência de períodos de fidelização, bem como a instauração de seis processos por violação das condições associadas aos direitos de utilização de números das gamas de numeração 18xy.

No domínio do cumprimento de normas relativas à proteção dos consumidores que cabe à ANACOM fiscalizar e sancionar, foram instaurados 16 processos, por existência de indícios de violações do regime jurídico aplicável ao livro de reclamações (Decreto-Lei n.º 156/2005), designadamente por violação das obrigações de disponibilização do livro e de envio a esta Autoridade das folhas de reclamação.

Destacam-se pelo seu volume os 105 processos de contraordenação relativos ao serviço de radiocomunicações rádio pessoal – banda do cidadão, provenientes de ações de fiscalização da PSP e da GNR, bem como os 56 processos por violação das regras do ITED (Decreto-Lei n.º 123/2009) e os 46 processos por violação do regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações (Decreto-Lei n.º 192/2000), com origem na atividade fiscalizadora prosseguida pela ANACOM nestas duas áreas.

## 16.2. Notícias de infração arquivadas liminarmente

Das notícias de infração que chegaram à ANACOM concluiu-se que em 309 casos não existiam indícios suficientes da prática de infração que pudessem sustentar uma acusação, e que nem era possível recolher outros indícios ou elementos de prova dos ilícitos alegados.

De entre os processos que foram liminarmente arquivados:

## Decisões em processos de contraordenação

Tabela 41.

### Decisões em processos de contraordenação instaurados

Processos de contraordenação decididos	360	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	228
		Admoestação	26
		Absolvição/arquivamento	80
		Apensação na decisão	26

Fonte: ANACOM

Entre as decisões adotadas destacam-se:

- Quatro decisões por violação de várias obrigações aplicáveis ao exercício da atividade de prestação de serviços de audiotexto, tendo sido aplicadas coimas à

– 65% eram autos de notícia da polícia relativos a estações do serviço rádio pessoal – banda do cidadão que não descreviam todos os factos integradores do tipo do ilícito;

– 12% eram ações de fiscalização sobre infraestruturas de telecomunicações em edifícios, nas quais se concluiu não ser possível imputar à entidade fiscalizada o ilícito indiciado, ou em que os instaladores cumpriram a ordem que lhes foi dirigida para submeter os termos de responsabilidade de execução na área reservada do sítio da ANACOM;

– 8% eram processos relativos a fiscalizações sobre equipamentos terminais e rádio arquivados porque os ilícitos indiciados não podiam ser imputados à empresa fiscalizada;

– 3% dos processos referiam-se a alegada falta de informação contratual sobre períodos contratuais mínimos, mas não foi possível recolher indícios suficientes de que a informação em causa não tivesse sido transmitida ao cliente no momento da contratação por telefone.

## 16.3. Decisões em processo de contraordenação

Do total dos processos de contraordenação instaurados, foram decididos 360 em 2014, mais 70 processos do que em 2013, o que se traduz numa melhoria de 24,1%.

Em 228 processos foram aplicadas coimas (em 115 processos), sanções acessórias ou foi declarada a perda de equipamentos; em 26 processos foram aplicadas penas de admoestação; em 80 processos houve absolvição dos arguidos e 26 processos foram integrados noutros, para decisão final.

André Garcia, Comunicações Unipessoal (50 mil euros), à Ora Telecom (52 500 euros), à Linha Génio – Serviços de Telecomunicações (120 mil euros) e à Horas Cheias – Comunicações Eletrónicas (55 mil euros). As decisões tornaram-se definitivas.

- Duas decisões por violação da obrigação de disponibilização do livro de reclamações em que foram aplicadas coimas à PTC (30 mil euros) e à ZON (15 mil euros). Ambas as decisões administrativas foram judicialmente impugnadas, sendo que a primeira das coimas foi reduzida para 25 mil euros, por decisão já tornada definitiva, aplicando o tribunal uma admoestação por um dos ilícitos. A coima da ZON foi confirmada pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, mas a empresa recorreu da sentença para o Tribunal de Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas à PTC, no valor de 80 mil euros e de 75 mil euros, por incumprimento dos objetivos de desempenho aplicáveis ao serviço universal em 2011 e 2012, respetivamente. Ambas as decisões foram judicialmente impugnadas. O recurso da primeira decisão foi rejeitado pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, enquanto a segunda decisão foi confirmada pela Relação de Lisboa.

- Cinco decisões por incumprimento de várias obrigações decorrentes das regras da portabilidade, em que foram aplicadas duas coimas à MEO (25 mil euros e 95 mil euros) e três à NOS (7500 euros, 32 500 euros e 115 mil euros). Três destas decisões foram judicialmente impugnadas e a NOS pagou as coimas de 32 500 euros e de 7500 euros. Por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, já transitada em julgado, a coima de 25 mil euros aplicada à MEO foi reduzida para 15 mil euros.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 10 mil euros à Palmilhar Trilhos, prestadora de serviços postais, por vários incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM. Esta decisão tornou-se definitiva.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de cinco mil euros à NOS, por violação das condições associadas à transmissão de direitos de utilização de números. Impugnada judicialmente, esta decisão foi confirmada na íntegra por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão já transitada em julgado.

- Três decisões por incumprimento de várias obrigações previstas no regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e terminais de telecomunicações, em que foram aplicadas coimas à Cofre do Mundo (10 mil euros), à Hewlett-Packard

Portugal (cinco mil euros – decisão já tornada definitiva) e à Pingo Doce (16 mil euros). A Cofre do Mundo e a Pingo Doce impugnaram as decisões, tendo o tribunal reduzido a coima da Cofre do Mundo para 6500 euros, por sentença já transitada em julgado, e a coima da Pingo Doce foi confirmada na totalidade pelo Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, tendo a empresa recorrido para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas à PTC (seis mil euros) e à Vodafone (15 mil euros), por utilização de estações de radiocomunicações em frequências não consignadas nas licenças de que são titulares. A coima aplicada à PTC foi reduzida por sentença do Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, já transitada em julgado, para 1500 euros. A Vodafone pagou a coima.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 65 mil euros à NOS, por informações falsas e enganosas sobre a necessidade de aderir à prestação de um serviço, que foi impugnada judicialmente.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 21 mil euros à PTC, por incumprimento da obrigação de utilização de infraestruturas de telecomunicações em edifícios já instaladas, que foi impugnada judicialmente. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão reduziu a coima aplicada para 12 mil euros, mas a PTC recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- Duas decisões de aplicação de coimas, uma à PTC (90 mil euros) por violação de duas deliberações da ANACOM relativas à TDT, e outra à MEO (12 500 euros), por violação da deliberação da ANACOM relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos. Estas decisões foram impugnadas.

- Uma decisão de aplicação de coima no valor de 100 500 euros à PTC, por incumprimento da obrigação de interoperabilidade do Kit DTH para acesso à televisão digital terrestre, a qual foi judicialmente impugnada.

#### **16.4. Coimas e custas aplicadas**

No total, as coimas aplicadas em 2014 totalizaram 7913 milhões de euros, valor que por efeito de decisões judiciais proferidas no mesmo ano sofreu uma redução de 32 000 euros.

## Coimas e custas aplicadas em 2014

Tabela 42.

### Coimas e custas aplicadas

Coimas aplicadas	7 913 044,91 €* €	Pagas	141 986,19 €
		Impugnadas	7 384 350,00 €
		Em execução	81 225,56 €
Custas aplicadas	25 030,80 €	Pagas	10 903,44 €
		Impugnadas	7 517,40 €
		Em execução	3 406,65 €
Pagamentos voluntários			1 787,00 €

Fonte: ANACOM.

\* No valor global das coimas aplicadas em 2014 foi contabilizada a coima de 6 666 500 euros que, após a anulação da decisão administrativa que tinha sido proferida em 2012, foi novamente aplicada à NOS, por violação das deliberações desta Autoridade de 17 de dezembro de 2004 e 26 de outubro de 2005, que fixaram uma receita média máxima de 0,90 cêntimos por minuto para preços de terminação de chamadas nas redes de serviço telefónico em local fixo dos operadores não pertencentes ao Grupo PT. Esta decisão foi objeto de recurso interposto para o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão.

### 16.5. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2014 foram interpostos 40 recursos de decisões da ANACOM, uma redução face ao ano anterior, em que foram impugnadas 57 decisões.

No mesmo período, foram decididos 58 recursos de impugnação. Nestas decisões judiciais foram integralmente mantidas e

confirmadas 23 decisões administrativas, foram reduzidas as coimas aplicadas em 23 processos, foram revogadas as coimas aplicadas em sete processos administrativos e acabaram por ser declarados extintos, por prescrição ou por outros motivos, cinco procedimentos contraordenacionais.

### Impugnações de decisões da ANACOM

Tabela 43.

#### Impugnações judiciais das decisões da ANACOM

Impugnações apresentadas em 2014	40		
Impugnações decididas	58	Impugnações ganhas	23
		Impugnações ganhas com redução de coima ou alteração de decisão	23
		Impugnações perdidas	7
		Processos de impugnação judicial extintos por prescrição ou outros motivos	5

Fonte: ANACOM.

### 16.6. Processos pendentes

No final de dezembro estavam em curso na ANACOM, aguardando uma decisão administrativa, 552 processos, estavam pendentes

de decisão judicial 52 processos e encontravam-se em execução 139 processos.

## 17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ENTRE OPERADORES

### **17.1. Litígio entre a PT e a NOS relativo a alterações técnicas e comerciais das condições de interligação**

Em junho de 2014, a PT (em representação das empresas PTC e MEO) solicitou a intervenção da ANACOM para a resolução de um litígio com a NOS. Em causa estão as alterações técnicas e comerciais das condições de interligação da iniciativa da NOS, na sequência do processo de fusão de que essa empresa resultou, notificadas à PTC no início de maio de 2014, para produzirem efeitos a 1 de junho.

Este litígio encontra-se em análise.

### **17.2. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone sobre as condições estabelecidas como contrapartida pelo acesso a Canal Técnico Rodoviário gerido pela Estradas de Portugal**

Em setembro de 2014, a Vodafone solicitou que a ANACOM se pronunciasse sobre as condições estabelecidas como contrapartida pelo acesso a Canal Técnico Rodoviário gerido pela Estradas de Portugal. O objetivo é a verificação da conformidade das condições remuneratórias estabelecidas com as disposições consagradas no Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, com a redação que lhe foi conferida pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho.

Este litígio encontra-se em análise.

---

# OUTRAS ATIVIDADES E CONTENCIOSO

---



## 18. PRESENÇA INTERNACIONAL

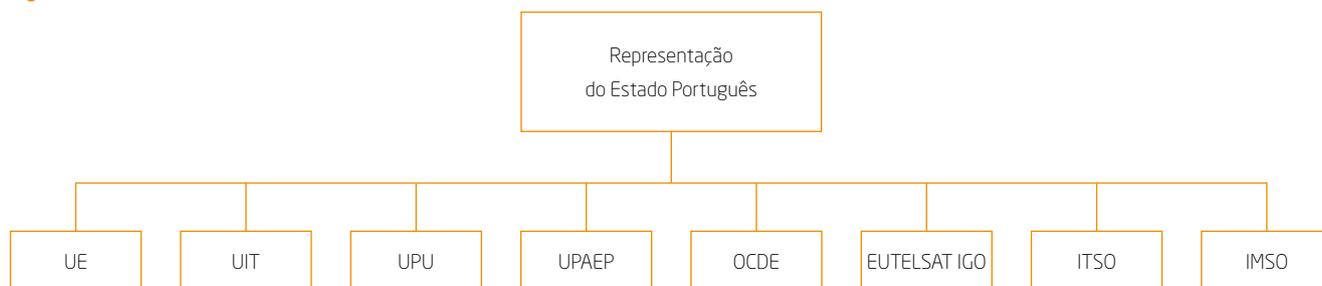
A ANACOM prosseguiu em 2014 uma forte atividade internacional que visa, entre outros objetivos, participar ativamente no desenvolvimento do mercado interno da UE. Esta atividade junto das instâncias relevantes ao nível da regulação assegurará uma maior defesa dos interesses nacionais no desenvolvimento do mercado interno.

### 18.1. Representação do Estado Português

A figura apresenta graficamente as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação do Estado Português. Em alguns casos fá-lo numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

#### Representação do Estado Português

Figura 1.



Fonte: ANACOM.

#### 18.1.1. União Europeia (UE)

A participação da ANACOM na UE, em representação e em coadjuvação ao Estado Português, abrange todos os temas respeitantes ao sector das comunicações. Engloba o apoio à elaboração das posições nacionais em assuntos horizontais, nomeadamente em matéria de política comercial, ajudas estatais, contratação pública, agenda digital, competitividade e harmonização técnica. Quando se trata de matérias que integram a sua competência sectorial, presta assessoria ao governo em reuniões e na elaboração de pareceres sobre temas discutidos nos grupos de trabalho do Conselho, no Comité de Representantes Permanentes e no Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE).

A ANACOM acompanha ainda os trabalhos dos grupos e comités nas áreas das comunicações eletrónicas, assuntos postais e comércio eletrónico.

##### • TTE

A ANACOM participou no grupo de telecomunicações e sociedade da informação e no grupo de serviços postais, incluindo representação

em reuniões, emissão de pareceres e apresentação de propostas. Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER, nas reuniões do Conselho dos TTE realizadas em 2014.

Neste âmbito, a ANACOM esteve envolvida nas seguintes matérias:

##### • Mercado único das telecomunicações

A CE apresentou uma proposta de regulamento que estabelece medidas respeitantes ao mercado único europeu das comunicações eletrónicas destinadas a criar um continente conectado, que altera as diretivas 2002/20/CE, 2002/21/CE e 2002/22/CE e os Regulamentos (CE) n.º 1211/2009 e (UE) n.º 531/2012. Esta proposta de regulamento foi apreciada no Conselho Europeu em março de 2014. A avaliação de impacto e a proposta foram debatidas no GT Telecom no âmbito das presidências lituana e grega. A primeira leitura do Parlamento Europeu (PE) foi adotada em abril de 2014.

O PE reduziu o alcance das propostas da CE no que respeita à autorização única, aos produtos de acesso grossista e ao artigo 7º da Diretiva Quadro (2002/21/CE). Sugeriu alterações em matéria de

regulação do espectro, neutralidade da rede (aceita os princípios básicos avançados pela CE mas modifica alguns conceitos), direitos dos consumidores (remete para a alteração da diretiva serviço universal) e governança do BEREC. No que respeita ao *roaming*, o PE prevê a eliminação das sobretaxas.

Quanto ao Conselho, as discussões mostraram tendência para uma redução significativa das propostas da Comissão. A presidência italiana, na reunião do Conselho TTE de novembro de 2014, apresentou um ponto de situação, entendendo que haveria consenso para se prosseguirem as discussões em matéria de *roaming* e de neutralidade da rede.

#### • Estratégia Europeia de Cibersegurança

A CE e a Alta Representante da UE para os Negócios Estrangeiros e a Política de Segurança aprovaram uma comunicação conjunta sobre uma Estratégia Europeia de Cibersegurança<sup>78</sup>, de que a proposta de diretiva relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação (SRI)<sup>79</sup> é a principal ação estratégica.

A proposta de Diretiva SRI prevê um conjunto de medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação. Com esta proposta, a CE pretendeu atingir três objetivos: criar um nível mínimo de SRI nos Estados-Membros e aumentar o nível global de preparação e resposta; melhorar a cooperação em matéria de SRI a nível da UE; e criar uma cultura de gestão de riscos e melhorar a partilha de informações entre os sectores público e privado.

O Comité Europeu, Económico e Social e o Comité das Regiões adotaram as suas opiniões, em maio e julho de 2014, respetivamente. A primeira leitura do PE foi adotada a 13 de março, com emendas dos principais comités responsáveis (IMCO, ITRE e LIBE).

Durante a presidência grega, a proposta foi discutida em várias reuniões subsistindo ainda como questões relevantes, nomeadamente o âmbito subjetivo da diretiva, a definição de autoridade competente, o papel da rede de resposta coordenada europeia e a definição das obrigações de reporte por parte dos Estados-Membros.

A presidência italiana foi mandatada para iniciar os trilogos informais com o Parlamento sobre a proposta de Diretiva. Houve lugar a três

reuniões, mas o PE rejeitou a proposta do Conselho, no tocante ao âmbito de aplicação da diretiva, com o argumento de que não garantiria um nível adequado de harmonização. A proposta de diretiva voltou de novo para discussão no GT Telecom, para se tentar resolver os pontos de discordância com o PE.

#### • Comitês e grupos da CE

A ANACOM assegura a representação do Estado Português nos comités criados para auxiliar a CE na adoção de atos de implementação, nomeadamente no Comité das Comunicações (COCOM), que tem a seu cargo a implementação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, no Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e no Comité da Diretiva Postal. Em 2014 participou igualmente em diversos grupos de peritos da CE, assim como em ações do programa TAIX<sup>80</sup> e no Comité de Política Comercial.

#### • COCOM

Em 2014, a ANACOM participou em três reuniões do Comité das Comunicações e nas reuniões dos seus subgrupos.

O COCOM organizou um *workshop* destinado a apoiar os Estados-Membros na transposição da Diretiva de redução de custos da banda larga e criou um fórum, com o mesmo fim, no sítio da CE. Por seu lado, a CE facultou um documento no qual lista uma série de ações (medidas necessárias, lista de notificações, contactos bilaterais), tendo em vista a transposição da Diretiva, em tempo útil e de forma consistente, pelos Estados-Membros.

O Comité discutiu e aprovou um parecer positivo sobre a proposta de recomendação da comissão, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex ante*.

Aprovou ainda a proposta de Regulamento que altera o Regulamento (CE) n.º 874/2004, que estabelece as regras de política de interesse público relativas à implementação e às funções do domínio de topo ".eu".

Relativamente ao contrato de registo de .eu, a CE apresentou uma proposta de autorização para a assinatura do contrato com a EURid.

No que respeita aos serviços móveis por satélite, o Comité acompanhou a implementação da Decisão n.º 626/2008/EC, nomeadamente quanto

78 JOIN (2013) 1 final.

79 COM (2013) 48 final.

80 Technical Assistance Information Exchange Office.

à conformidade dos operadores com as condições da referida decisão, e foi apresentado um documento sobre a definição de *Complementary Ground Components*.

No âmbito da implementação do número único de emergência 112, a Comissão apresentou um relatório sobre os critérios que devem ser estabelecidos para tornar mais rigorosas e fiáveis as informações sobre a localização transmitidas aos serviços de apoio de emergência. Fez ainda um ponto de situação sobre a implementação do número 112.

A Comissão apresentou também um relatório relativo à implementação do número 116. Quanto à implementação do artigo 13ºA da Diretiva Quadro (segurança das redes e da informação), foi lançado um questionário que visa melhorar o entendimento sobre o modo como este artigo está a ser implementando em cada Estado.

#### • Comité do Espectro Radioelétrico

Em 2014 foram adotadas várias decisões pelo RSC<sup>B1</sup> que visam a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro:

- Decisão de execução da Comissão 2014/702/UE, de 7 de outubro de 2014, que altera a Decisão 2007/131/CE sobre a utilização, em condições harmonizadas, do espectro radioelétrico para os equipamentos que usam tecnologia de banda ultra larga na UE.
- Decisão de execução da Comissão 2014/641/UE, de 1 de setembro de 2014, sobre a utilização, em condições harmonizadas, do espectro radioelétrico por equipamentos áudio sem fios na realização de programas e eventos especiais na União.
- Decisão de Implementação da Comissão 2014/276/UE, de 2 de maio de 2014, que altera a Decisão 2008/411/CE, relativa à harmonização da faixa de frequências dos 3400-3800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na UE.

Em 2014 foram finalizados e aprovados dois mandatos para a CEPT, para desenvolvimento das condições técnicas harmonizadas para serviços de banda larga sem fios, um para a faixa de frequências 1452-1492 MHz (1,5 GHz) e outro para a faixa de frequências 2300-2400 MHz (2,3 GHz). Estes mandatos deverão contribuir para se alcançarem os objetivos políticos da UE previstos no Programa de política do espectro de radiofrequências e na Agenda digital para

a Europa, em termos de fornecimento de recursos de espectro adicional para banda larga sem fios e promoção da inovação na partilha de espectro.

#### • Comité da Diretiva Postal

Em 2014, a ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal. Estas reuniões foram dedicadas à apresentação do estado da arte da normalização postal, das negociações da parte postal dos acordos de comércio, de questões relacionadas com os encargos terminais (distorções de mercado e incompatibilidade entre sistemas), do estudo sobre as encomendas postais e o comércio eletrónico, da implementação do *roadmap* sobre a entrega de encomendas e de exercícios de recolha de estatísticas postais. O Comité dedicou-se também à apresentação das atividades recentes do ERGP, nomeadamente da plenária de Bucareste e dos resultados do *workshop* sobre o futuro do serviço postal universal.

#### • Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM)

A ANACOM participou nas reuniões do TCAM, que culminaram com a publicação da Diretiva de equipamentos rádio (2014/53/UE), que substituirá a Diretiva R&TTE, e esteve envolvida na preparação de um guia sobre a nova diretiva.

Entre as questões técnicas que foram alvo de análise/discussão está o desempenho das antenas de receção dos telemóveis.

Durante o ano foi levada a cabo a 6ª campanha europeia de fiscalização de mercado, dedicada a repetidores de GSM utilizados dentro dos edifícios. Participaram nesta campanha europeia 11 Estados-Membros. Dos 36 equipamentos avaliados, apenas 4 cumprem todos os requisitos técnicos e administrativos, o que corresponde a 11% de conformidade.

A ANACOM participou nos trabalhos de preparação da 7ª campanha europeia de fiscalização de mercado, a realizar em 2015, que incidirá sobre sistemas de controlo remoto de aeronaves.

#### • CENELEC – Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica

O Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica (CENELEC) tem como objetivo a harmonização das normas europeias e a preparação de normas no âmbito da eletrotecnia e tecnologias associadas que contribuam para o desenvolvimento do mercado único europeu e a coesão do espaço económico europeu. Este Comité foi reconhecido por Resolução do Conselho 85/C 136/01, de 7 de maio, como entidade

<sup>B1</sup> Radio Spectrum Committee.

de normalização capaz de providenciar normas harmonizadas no campo da eletrotécnica.

O trabalho desenvolvido pelo CENELEC resulta dos seguintes comités técnicos nos quais a ANACOM participou:

- TC 46X – cabos de comunicações metálicos, fibra ótica e guias de onda;
- TC 209 – redes cabadas para sinais de radiodifusão sonora, televisiva e serviços interativos;
- TC 215 – aspectos eletrotécnicos para equipamento de telecomunicações.

#### • Grupo de Trabalho Compatibilidade Eletromagnética (EMCWP)

Em 2014, este grupo concluiu os trabalhos de revisão da Diretiva de compatibilidade eletromagnética (2014/30/UE), publicada em 29 de março de 2014.

No âmbito da nova Diretiva foi estabelecido um novo comité, o *EMC Committee*, no qual participam apenas os Estados-Membros e que tratará dos atos relativos à implementação/execução da Diretiva CEM e de questões relacionadas com os organismos notificados. O EMCWP continua a existir nos moldes atuais e mantém um âmbito mais lato, já que envolve organismos de normalização, representantes da indústria, representantes dos consumidores, representantes dos organismos notificados e outros peritos convidados.

#### • Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)

Em 2014, o Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) produziu relatórios sobre a atribuição e utilização eficiente das faixas de frequências harmonizadas para serviços de comunicações eletrónicas, a revisão do programa de política do espectro e a assistência e coordenação bilateral na UE. Foi ainda realizado trabalho na área do *Wireless backhaul* e dada resposta ao relatório da Comissão sobre o inventário do espectro na faixa dos 400MHz aos 6 GHz.

No mesmo período, terminou a consulta pública sobre o programa de trabalho do RSPG para 2014 e anos seguintes e estiveram em consulta pública dois documentos:

- Projeto de opinião sobre os objetivos da política comum da UE para a WRC-15;
- Projeto de opinião sobre a estratégia de longo prazo da futura utilização da faixa de UHF (470-790 MHz) na UE – resultante do trabalho de um grupo presidido por Portugal.

#### • Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico

O Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico reuniu uma vez em 2014. A CE fez um ponto de situação sobre as iniciativas desenvolvidas com o objetivo de concretizar o mercado único digital em 2015-2020. Foram ainda discutidos aspectos relativos ao comércio eletrónico na política de consumidores da UE e o pacote legislativo sobre pagamentos *online*.

#### • Technical Assistance Information Exchange Office (TAIEX)

No âmbito do programa de assistência técnica da UE (TAIEX), a ANACOM participou em duas ações: uma ação de formação com uma delegação do regulador turco sobre portabilidade numérica e implementação da Diretiva do serviço universal; e o seminário sobre *Local loop unbundling and broadband infrastructure sharing*, com o regulador kosovar.

#### • Comité de Política Comercial

A ANACOM analisou e deu parecer sobre propostas de acordos de comércio multilaterais entre a UE e outros países, sob o ponto de vista da garantia dos princípios do quadro regulamentar europeu sectorial e do interesse nacional. Entre as propostas analisadas em 2014 incluem-se: o acordo de comércio de serviços (TISA); ofertas de investimento e de serviços transfronteiriços no âmbito do acordo comercial UE-Canadá (CETA); acordo de investimento UE/China; oferta inicial sobre serviços e investimento no contexto das negociações da parceria transatlântica de comércio e investimento (UE-EUA); e oferta inicial sobre serviços e investimento no contexto do acordo de comércio livre UE-Japão.

#### • Grupo de Trabalho sobre Serviços Financeiros

No contexto da elaboração das posições nacionais sobre assuntos horizontais, a ANACOM assegurou a análise e parecer sobre o *Draft Regulation on European Long-term Investment Funds (ELTIFs)*, sobre a proposta de Diretiva relativa a pagamentos de serviços no mercado interno (PSD) e sobre a proposta de Regulamento sobre comissões de pagamento com cartões (MIF).

#### • Grupo de Peritos sobre Reclamações de Consumidores – CCEG

Em 2014, a ANACOM manteve a participação no grupo de peritos sobre reclamações de consumidores (*Consumer Complaints Expert Group – CCEG*), que tem assessorado a Comissão Europeia no processo de adoção de uma metodologia harmonizada para classificar e reportar as reclamações dos consumidores.

Na reunião realizada foram partilhadas as experiências e os progressos alcançados na implementação da Recomendação da CE sobre a metodologia harmonizada de classificação e reporte de dados de reclamações e pedidos de informação.

- **Grupo de trabalho *Multi-Stakeholder Dialogue on Comparison Tools (MSDCT)***

A ANACOM continuou a participar neste grupo, que reuniu quatro vezes em 2014. Nas reuniões foram relatadas práticas nacionais sobre ferramentas de comparação existentes nos diversos sectores representados (telecomunicações, energia, turismo alimentação, etc.) e apresentados vários estudos, com destaque para o estudo *Comparison tools and related third-party verification schemes*.

Este estudo, juntamente com um outro concluído em 2013, está a servir de base de trabalho para a definição de princípios gerais no âmbito das ferramentas de comparação.

- **Outros grupos**

A ANACOM assegurou a colaboração e/ou participação noutros grupos da CE, em especial no contexto da agenda digital europeia e da governação da Internet, em articulação com outras entidades nacionais, como é o caso da Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT). De destacar o Grupo de Alto Nível da Agenda Digital para a Europa (DAE HLG). A ANACOM fez análises e deu parecer ao Governo no contexto da consulta pública sobre a revisão da Estratégia UE2020.

### 18.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Conferência de Plenipotenciários (PP-14)**

A ANACOM participou na 19ª Conferência de Plenipotenciários de 2014 (PP-14) da UIT, órgão máximo da organização, que culminou com a assinatura dos Atos Finais, documento que congrega as modificações aos instrumentos básicos da União.

A PP-14 aprovou o plano estratégico e o plano financeiro da UIT para o período 2015-2018, num contexto de redução das contribuições por parte de diversos Estados-Membros. São ainda de assinalar as longas negociações em torno da revisão das Resoluções relacionadas com a Internet e a sua governação e a eleição de diversos órgãos.

A PP-14 debruçou-se ainda sobre algumas questões de carácter político, nomeadamente o reforço do estatuto da Palestina na UIT e a situação na Ucrânia.

- **Conferência Mundial do Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-14)**

A ANACOM participou na 6ª Conferência Mundial do Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-14), à qual compete definir os programas de trabalho e diretrizes da UIT que permitem delinear prioridades para melhoria das telecomunicações nos países em desenvolvimento.

A WTDC-14 adotou o Plano de Ação do Dubai, que consiste num “pacote” de atividades que visa ajudar aqueles países a promover o desenvolvimento sustentável de redes, serviços e tecnologias de informação e comunicação (TIC). A Conferência adotou também a Declaração do Dubai, que reconhece que o acesso generalizado às telecomunicações/TIC é essencial para o desenvolvimento económico, social e cultural a nível mundial. Foram ainda revistas algumas Resoluções e adotadas outras.

- **Conselho da UIT**

Em 2014, Portugal participou como observador no Conselho da UIT, órgão que assegura a gestão da União entre conferências de plenipotenciários. A reunião foi dominada pela preparação da PP-14. As principais discussões centraram-se em torno das finanças da UIT, a Internet e a sua governação.

- **Grupos de trabalho do Conselho da UIT**

Os grupos de trabalho do Conselho da UIT em que a ANACOM participou debateram a gestão financeira e de recursos humanos da organização e a preparação dos planos estratégico e financeiro da União para 2016-2019.

### 18.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM participou na sessão anual do Conselho de Administração (CA) da UPU, acompanhou os trabalhos desenvolvidos ao nível da plenária, as diversas comissões e respetivos grupos de projeto. Participou igualmente na reunião do Conselho de Operações Postais (COP), ao nível da plenária e dos grupos de projeto do CA. A Conferência Estratégica da UPU, que deveria ter tido lugar em outubro, foi reagendada para abril de 2015.

Em 2014, foi aprovado o projeto de Programa e Orçamento da União para 2015, mantendo-se o valor da unidade de contribuição, e foi criado um grupo *ad hoc* sobre o sistema de contribuição e o financiamento da UPU a longo prazo. Realizaram-se trabalhos para desenvolver um mecanismo de sanção para as dívidas de longo prazo relacionadas com os encargos terminais entre operadores designados e foi apresentada uma proposta que visa o fortalecimento da função regulatória no âmbito da União. A revisão dos Regulamentos das correspondências e das encomendas, a clarificação das competências dos órgãos da UPU, o reforço da participação das partes interessadas no Conselho Consultivo e a preparação do Congresso de Istambul, a realizar em 2016, foram outros temas em destaque.

### 18.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

Na reunião anual do Conselho Consultivo e Executivo (CCE) da União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP), a ANACOM

assegurou a representação nacional nos diversos grupos de trabalho e no Fórum de Regulação (onde fez uma apresentação sobre regulação e liberalização do sector postal).

Os assuntos financeiros, de cooperação técnica e de estratégia foram os principais temas da agenda do CCE, que aprovou ainda o orçamento da União para 2015, o plano de ação para 2014 e os indicadores de gestão da Secretaria-Geral para 2014.

#### 18.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

##### • Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED)

A ANACOM participou nas reuniões do CPED, instância da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) que pretende desenvolver uma política coerente e um quadro regulamentar de apoio à concorrência, ao investimento e à inovação na economia digital, bem como fortalecer a cooperação entre Estados-Membros e entre Estados-Membros e não membros.

A adesão da Letónia e da Colômbia à Convenção da OCDE foi analisada pelo Comité, tendo o processo de adesão da Rússia sido suspenso por decisão do Conselho. Os trabalhos do Comité, que nomeou os membros do *Bureau* para 2015, centraram-se nos temas das sessões previstas para a Ministerial que vai ter lugar no México.

#### 18.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

Em 2014, Portugal cumpriu o seu segundo ano de mandato como presidente da Assembleia de Partes da EUTELSAT IGO e participou nas duas reuniões do Comité Consultivo (CC), como observador, apoiando ativamente a tarefa de supervisão do cumprimento das obrigações de serviço público por parte do operador Eutelsat.

O CC assinalou a expansão das redes por satélite da companhia aos mercados não europeus, sobretudo na Ásia e Pacífico e, numa segunda fase, à América Latina, afirmando-se como um ator global.

O Comité prosseguiu a revisão das regras de procedimento relativas ao seu próprio mandato e funcionamento.

#### 18.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

A ANACOM participou na Assembleia de Partes da Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO). A reestruturação do directorado da IMSO e a eleição do novo diretor-geral, a aprovação do orçamento 2015-2016 e da tarifa do sistema de identificação e seguimento de navios a longa distância (LRIT) foram os temas centrais dos trabalhos.

A ANACOM participou ainda na reunião do Comité Consultivo que preparou a AP.

#### 18.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

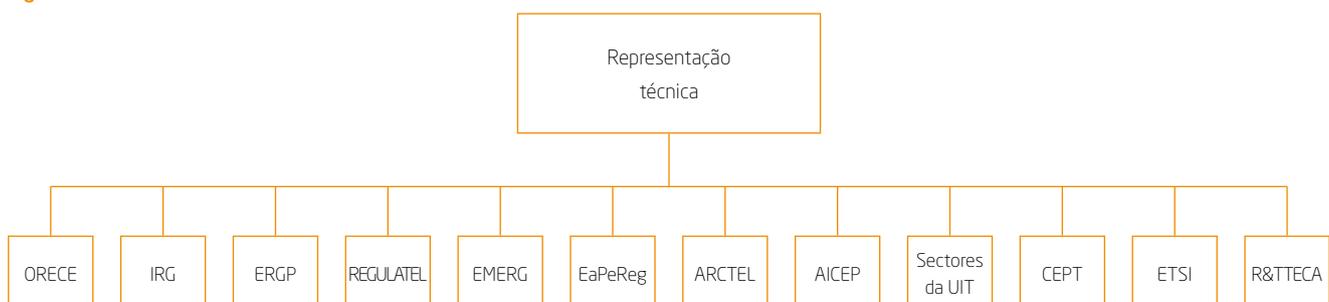
A ANACOM participou na reunião do Comité Consultivo e da Assembleia de Partes (AP) da Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO). A AP considerou que o operador privado Intelsat cumpriu as suas obrigações de serviço público, já que ofereceu acesso não discriminatório e cobertura de satélite às três regiões oceânicas, permitindo as ligações entre países ou territórios, e cumprindo as suas obrigações de protecção de preços.

## 18.2. Representação técnica

A ANACOM enquanto autoridade reguladora do sector das comunicações eletrónicas participa em vários grupos/comités assumindo a representação técnica nestes *fora*. A figura seguinte sistematiza essa participação.

## Representação técnica

Figura 2.



Fonte: ANACOM.

### 18.2.1. Organizações de órgãos de regulação

A ANACOM desenvolve ações de cooperação com diversas organizações e associações de autoridades reguladoras nacionais (ARN), das quais é membro. Destaca-se a participação no BEREC, IRG, ERGP e EaPeReg no que respeita à região europeia, no EMERG, para a bacia mediterrânica, na REGULATEL, para a região da América Latina, e na ARCTEL-CPLP, relativamente à Comunidade dos Países de Língua Portuguesa.

#### • Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)

O BEREC, que reúne as 28 ARN da UE, contribui para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas, promovendo o exercício de uma regulação coerente com o quadro regulamentar. O BEREC aconselha e assiste a CE, o Conselho e o PE no desenvolvimento do mercado interno. Para tal, o BEREC promove a cooperação e a coordenação entre as ARN e a CE.

Em 2014, a ANACOM participou em todas as reuniões ordinárias das plenárias do *Board of Regulators* (BoR), incluindo os *workshops* e elas associados, e do MC<sup>82</sup>, órgão que supervisiona o *Office*. Participou na reunião extraordinária convocada pela vice-presidente da CE e nas reuniões técnicas com a CE para discussão da proposta do PE e do Conselho sobre o regulamento *Connected Continent*. Participou ainda em todas as reuniões da Rede de Contactos (CN), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN incumbido da preparação das plenárias do BoR.

A presidente do Conselho de Administração da ANACOM, Fátima Barros, assumiu a vice-presidência do BoR do BEREC, MC e IRG em 2014. Nesta qualidade, a ANACOM assegurou a vice-presidência das reuniões plenárias do BoR e da CN, participou em todas as reuniões entre o presidente e vice-presidentes do BEREC/IRG e nas duas reuniões com os presidentes dos grupos de trabalho de peritos do BEREC. A ANACOM coordenou a elaboração do programa de trabalho do BEREC para 2015 e fez o planeamento das reuniões ordinárias a realizar nesse ano, além de ter assegurado a gestão da agência europeia de suporte ao BEREC (*Office*), em Riga.

A participação da ANACOM ao nível do trabalho técnico dos grupos do BEREC, incluindo grupos *ad-hoc*, foi reforçada, em linha com o reconhecimento da importância crescente deste grupo, no quadro da UE e na atividade da ANACOM. Com efeito, o BEREC constitui-se não apenas como um centro de excelência sectorial, mas também como

um importante interlocutor com as instituições e indústria europeias intervenientes no sector. Tal ficou patente na intervenção no processo legislativo relativo ao projeto de Regulamento sobre o mercado único europeu das comunicações eletrónicas, com realce para os aspetos relativos ao *roaming*, na colaboração para a elaboração da recomendação relativa aos mercados relevantes aprovada pela CE em outubro de 2014 e na promoção da adesão dos intervenientes do sector ao Fórum de *stakeholders*.

Em 2014, a ANACOM manteve a presidência do Grupo de Trabalho de Peritos de Utilizadores Finais do BEREC. Entre os trabalhos realizados é de destacar o relatório *Perspectives On Best Practices Regarding Internet Access In The Consumer Market* e uma síntese das respostas das ARN ao *EC Questionnaire on the implementation and application of the universal service provisions*, o qual analisou o âmbito do serviço universal tendo em vista a futura recomendação da CE sobre a matéria. Este grupo de trabalho promoveu ainda um *workshop* sobre medidas relativas a utilizadores com necessidades especiais no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas.

A ANACOM participou em todos os grupos de trabalho de peritos (EWG), sendo de destacar os grupos *ad hoc* criados para discussão do projeto de Regulamento sobre o mercado único europeu das comunicações eletrónicas, para revisão da estratégia do BEREC para o triénio 2015-17 e para a reestruturação interna dos grupos de trabalho de peritos do BEREC. Além disso, foi ainda redatora em diferentes projetos, e integrou duas equipas de redatores de grupos de peritos para elaboração de opiniões sobre as fases II de investigação relativas ao artigo 7º e 7ºA da Diretiva Quadro e contribuiu, na fase de comentários, para a redação final de outras opiniões do BEREC relativas às cartas de sérias dúvidas da CE, no âmbito da elaboração de opiniões sobre as fases II de investigação relativas aos artigos 7º e 7ºA da mesma diretiva.

É de relevar também a participação da ANACOM no grupo de trabalho relativo ao *roaming*, que resultou na publicação, de vários documentos com relevância para a aplicação do Regulamento de *Roaming*.

A atividade do BEREC em 2014 repartiu-se em três grandes temas: (i) a promoção do desenvolvimento de RNG; (ii) *empowerment* e proteção do consumidor; e (iii) a promoção do mercado interno único digital. A par destas, foram prosseguidas ações de natureza mais horizontal.

82 *Management committee.*

No âmbito da promoção do desenvolvimento de RNG, importa destacar a opinião elaborada pelo BEREC sobre a proposta da CE de Recomendação sobre não discriminação e metodologias de custeio, bem como de uma metodologia para monitorização da aplicação da revisão das posições comuns aprovadas pelo BEREC em 2012. Foram ainda realizados dois *workshops*, um sobre RNG e interligação IP e outro sobre regulação efetiva num contexto de RNG.

No tocante ao *empowerment* e proteção do consumidor continuou a monitorização da qualidade de serviço da banda larga, com elaboração de um relatório, e preparou-se mais uma fase de análise da gestão de tráfego, no âmbito da neutralidade da rede. Enquadra-se neste âmbito o trabalho em matéria de serviço universal, com vista à futura recomendação da CE, e o *workshop* sobre utilizadores com necessidades especiais.

Quanto à promoção do mercado interno, destacam-se: (i) a elaboração de linhas de orientação para a implementação da oferta de *roaming* desagregada; (ii) a atualização das linhas de orientação sobre o regulamento; (iii) a aprovação de um relatório sobre a conformidade de implementação do regulamento; (iv) a elaboração dos dois relatórios regulares de *benchmark* e um específico sobre a transparência e comparabilidade dos tarifários. Foram também elaborados os dois relatórios regulares de *benchmark* de tarifas de terminação fixa, móvel e de SMS e o relatório regular sobre *regulatory accounting*.

São ainda de destacar vários documentos elaborados e aprovados em 2014 pelo BEREC:

- a opinião do BEREC relativa à Resolução legislativa do PE sobre a proposta de Regulamento do Parlamento e do Conselho que estabelece medidas respeitantes ao mercado único europeu das comunicações eletrónicas e destinadas a criar um continente conectado e, no mesmo âmbito, a resposta ao pedido da Comissão sobre *roaming*, focada nas possibilidades de implementação de *Roam Like At Home* (RLAH) na UE;
- o documento *BEREC Guidance on the regulatory accounting approach to the economic replicability test*, relatório preliminar sobre problemas e potenciais abordagens à equivalência de *Inputs*;
- a opinião relativa à revisão da Recomendação dos mercados relevantes;
- a revisão da posição comum do BEREC sobre aspectos geográficos na análise de mercados;

- o primeiro relatório no âmbito do estudo sobre *Ecosystem dynamics and demand side forces in Net Neutrality developments from an end-user perspective* (ECODEM).

Ao nível da organização interna do BEREC salienta-se a revisão das regras de procedimento, em face da alteração da estrutura dos grupos de trabalho de peritos, e a aprovação da revisão das linhas de orientação internas do BEREC para a elaboração das opiniões no âmbito dos artigos 7.º e 7.ºA da Diretiva Quadro. Foram ainda revistas as linhas de orientação internas para prestação de apoio regulatório às ARN, no âmbito do artigo 2.º b) do Regulamento do BEREC, e para elaboração de opiniões sobre litígios transfronteiriços, no âmbito do artigo 21.º da Diretiva Quadro.

#### BEREC Office

Em 2014, na qualidade de vice-presidente do BEREC, a ANACOM foi responsável pela gestão do *Office*, em Riga. Nesta qualidade assumiu responsabilidades especiais em matéria de recursos humanos, coordenou a elaboração do programa de trabalho do BEREC para 2015, implementou um conjunto de indicadores de gestão, seguiu a elaboração do orçamento do *Office* para 2015 e a execução do orçamento de 2014. Acompanhou as observações do Tribunal de Contas Europeu sobre as contas finais de 2013 e o processo de quitação em relação às contas de 2012, além de ter estabelecido acordos de cooperação com outros organismos europeus.

A ANACOM assumiu ainda responsabilidades como Presidente do BEREC *Office Advisory Group* (BAG), grupo de ação criado com a responsabilidade de supervisão administrativa regular do BEREC *Office*, a fim de apoiar e aconselhar o MC e a vice-presidência nas suas obrigações quanto ao BEREC *Office*.

#### Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2014, na qualidade de vice-presidente do IRG, a ANACOM participou em todas as assembleias gerais e nas reuniões preparatórias que as antecederam, ao nível da rede de contactos, assim como nos grupos de trabalho que funcionam em comum com o BEREC.

No âmbito da cooperação entre as ARN, a ANACOM colaborou na resposta a 98 dos 103 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu cinco questionários.

A ANACOM assumiu ainda a responsabilidade de supervisão do secretariado do IRG, incluindo recursos humanos, finanças e questões administrativas. Presidiu ao *Preparatory and Advisory Group*, criado

com a responsabilidade de colaborar na gestão administrativa ordinária do secretariado do IRG e de apoiar e assessorar a presidência e a direção na sua relação com o secretariado.

#### • ERGP

O ERGP foi criado com o objetivo de promover a partilha de experiências regulatórias e de melhores práticas entre todos os reguladores postais. É composto pelos 28 reguladores independentes da UE, pelas autoridades de países da Área Económica Europeia e dos países candidatos à adesão à UE. Cabe-lhe aconselhar a CE na consolidação e desenvolvimento do mercado interno de serviços postais, assim como a aplicação consistente do quadro regulamentar dos serviços postais em todos os Estados-Membros.

A ANACOM manteve em 2014 uma participação muito ativa no ERGP, tendo estado presente nas duas reuniões plenárias e nas respetivas reuniões preparatórias, ao nível da rede de contactos. A primeira reunião do ERGP decorreu em Lisboa e foi organizada pela ANACOM.

Esta Autoridade participou ainda em todos os grupos de trabalho do ERGP, cuja atividade se focou em matérias de regulação de preços, cálculo do custo líquido do serviço universal, futuro do serviço universal, acesso ao mercado, monitorização do mercado, direitos dos utilizadores e mercado de entrega de encomendas transfronteiriças. A ANACOM presidiu, com o regulador belga, ao grupo de trabalho *End Users Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes*, dedicado à qualidade de serviço e proteção dos utilizadores e à monitorização da evolução do sector postal.

O ERGP publicou em 2014 dez relatórios:

- i) Regulação de preços num contexto de redução de volumes.
- ii) *Benchmarking* dos preços do serviço universal.
- iii) Melhores práticas de proteção de consumidores, qualidade de serviço e tratamento de reclamações.
- iv) Qualidade de serviço, tratamento de reclamações e proteção de consumidores em 2013 (análise de tendências).
- v) Indicadores postais.
- vi) Implementação do relatório do ERGP de 2012 sobre os indicadores de monitorização do mercado postal.
- vii) Concorrência ponta-a-ponta e acesso.
- viii) Experiências de cálculo do custo líquido do serviço universal.
- ix) Programa de trabalho 2014.
- x) Atividades do ERGP em 2011-2013.

Foi também aprovada a Opinião do ERGP sobre o mercado de entrega de encomendas transfronteiriças.

Em 2014 teve lugar o primeiro *Stakeholders Dialogue* do ERGP, no qual representantes de reguladores e intervenientes no mercado postal discutiram o futuro e a sustentabilidade do serviço postal universal. A ANACOM organizou também um *workshop* nacional sobre esta matéria, que serviu como contributo para o *Stakeholders Dialogue* do ERGP, onde os intervenientes do mercado nacional tiveram a oportunidade de discutir as perspetivas para o serviço universal, face aos desenvolvimentos recentes do mercado nacional e europeu.

#### • Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)

No que respeita às relações com a América Latina, destaca-se o facto de a ANACOM se ter tornado membro de pleno direito da REGULATL, na sequência da assinatura dos estatutos aprovados em 2013. Neste contexto, e por proposta da ANACOM, a REGULATL aprovou a versão portuguesa dos seus estatutos.

Em 2014, a ANACOM participou nas duas reuniões plenárias e nos grupos de trabalho sobre *roaming*, *net neutrality* e defesa do consumidor, além de ter estado envolvida na organização da cimeira BEREC-REGULATEL, enquanto vice-presidente do BEREC.

O envolvimento nos trabalhos da REGULATL implicou ainda a colaboração ativa com o Comité de Gestão, no debate sobre a reorganização e sustentabilidade do Fórum e no tratamento de questionários.

#### • EMERG

A ANACOM, em colaboração com o regulador jordano, que lhe sucedeu na presidência do EMERG em 2014, preparou a Assembleia Plenária que se realizou em fevereiro.

No quadro da *troika* da presidência do EMERG, esta Autoridade assegurou os contactos com a CE para a negociação de um novo quadro de financiamento comunitário, pós-fevereiro de 2014, que culminaram com a aprovação do novo plano de apoio financeiro ao grupo. Foi igualmente prioridade da ANACOM promover os contactos entre o BEREC e o EMERG com vista à concretização de um memorando de cooperação, lançado na presidência da ANACOM, que visa assegurar uma cooperação mais estreita e permanente entre as duas redes de reguladores.

A ANACOM assegurou ainda os contactos com a CE no âmbito do *Southern Mediterranean Dialogue on Electronic Communications & the Information Society*, que culminaram com o reconhecimento do EMERG como parceiro privilegiado ativo da CE e da UE.

No plano interno, colaborou na organização de distintos grupos de trabalho, na preparação de documentos e na manutenção do sítio do EMERG, além de ter assegurado a resposta a questionários que serviram de base ao *workshop* sobre regulação da banda larga, no qual participou, bem como ao *EMERG 2013 Benchmark Report*.

- *Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network (EaPeReg)*

Estabelecido em 2012 no âmbito da parceria da UE com países da Europa Oriental e do Sul do Cáucaso (EaP), o Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas (EaPeReg) pretende fomentar o debate e a troca de experiências e de boas práticas entre os reguladores da UE e parceiros da EaP, para facilitar a aproximação ao quadro regulamentar europeu.

A ANACOM é membro observador deste grupo e, em 2014, respondeu aos questionários lançados pelas ARN. Enquanto vice-presidente do BEREC, esta Autoridade participou ativamente na elaboração de um memorando de entendimento entre este grupo e o BEREC, que foi aprovado em dezembro. Neste contexto, assegurou também a participação na plenária do EaPeReg, em dezembro, para estabelecer os moldes da cooperação em 2015. Participou ainda no debate sobre o futuro do EaPeReg e sua sustentabilidade.

- *Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)*

A ANACOM continuou a desempenhar as funções de secretariado na ARCTEL, tendo participado, em abril, na Assembleia Geral que aprovou o relatório e contas de 2013, o orçamento para 2014 e o plano de atividades até 2016, além de ter procedido à eleição dos membros da Direção e de outros órgãos da associação.

Nesta Assembleia foram ratificados protocolos com a Confederação Empresarial da CPLP, com entidades nacionais (universidades, associações e academias) e internacionais (Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)) e com associações regionais de reguladores.

Foi aprovada uma colaboração ativa com a UIT para a realização de um estudo sobre serviço universal na CPLP, para o que foi criado um grupo de trabalho do qual a ANACOM faz parte.

O grupo de trabalho de *Roaming*, presidido pela ANACOM, viu o seu mandato prolongado por mais um ano e a sua estratégia alterada. O grupo visa promover a redução gradual dos preços

grossistas e retalhistas das chamadas de *roaming* neste espaço e a implementação de medidas de transparência e de proteção do consumidor.

Em 2014, o centro de formação ARCTEL (CFA) realizou ações de formação envolvendo academias e universidades. Interessado em fazer ações com a UIT, o CFA desenvolveu um relacionamento intenso com esta organização visando a possibilidade de ser considerado como centro de excelência no âmbito da academia UIT.

Não sendo a ARCTEL uma associação regional, porque envolve reguladores de vários continentes, não conseguiu prosseguir com a candidatura do CFA a centro de excelência da região Europa.

Em 2014, a ARCTEL realizou o V Fórum Lusófono das Comunicações e a habitual mostra tecnológica.

## 18.2.2. Outras organizações

### 18.2.2.1. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- *Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)*

De registar, em 2014, a participação na 14ª edição do Simpósio Global para Reguladores (GSR), dedicado ao tema *Capitalizing on the potential of the digital world* e à maximização dos benefícios de uma sociedade digital para os consumidores em todo o mundo. Este evento reúne reguladores e outros agentes a nível global, promovendo a partilha de ideias e experiências sobre os temas de maior premência e atualidade do sector.

A ANACOM desempenhou um papel ativo nesta edição do GSR. Participação no painel *Network debate: Meeting the demand for capacity, are we getting there?*, que abordou o bom posicionamento de Portugal em termos de cobertura de banda larga de alto débito, fixa e móvel.

### 18.2.2.2. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

A CEPT procede à harmonização técnica e de regulação e coordena as posições regionais das 48 administrações dos Estados europeus que a integram, designadamente junto de organizações internacionais do sector como a UIT e a UPU.

Em 2014, a ANACOM participou no Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), Comité Europeu de Regulação Postal (CERP) e no Comité para a Política da UIT (Com-UIT), bem como em grupos de trabalho no âmbito da gestão de frequências, engenharia do espectro,

numeração, interligação e redes, contribuindo para a preparação de regulamentação sectorial.

- **Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC)**

Portugal, através da ANACOM, foi eleito para o cargo de vice-presidente do Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), tendo privilegiado a participação nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos IMT e preparação de conferências. Assumiu também a presidência do grupo de trabalho sobre a visão de longo prazo para a faixa de radiodifusão UHF (com foco na faixa 470–694 MHz) na Europa (TG6).

- **CERP**

A ANACOM participou na 49ª Plenária do CERP, que elegeu o Presidente para os próximos 3 anos, no respetivo fórum e nas duas reuniões do grupo de trabalho UPU, que se dedica à coordenação europeia para os assuntos da União Postal Universal.

Os trabalhos do grupo centraram-se na preparação das reuniões do CA da UPU e respetivos grupos de trabalho, com particular ênfase nos documentos com mais impacto para os reguladores e decisores europeus.

- **Com-ITU**

A ANACOM participou nas reuniões do Com-ITU, cuja função é coordenar as posições europeias sobre questões relacionadas com a UIT, designadamente ao nível do conselho, conferências de plenipotenciários e conferências/ assembleias dos sectores. Em 2014, o principal ponto de discussão foi a preparação e aprovação das posições comuns europeias (ECP) a defender durante a PP14 e WTDC14.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

A ANACOM manteve a vice-presidência do Conselho de Administração do ECO, que funciona como secretariado da CEPT, e participou nas suas reuniões semestrais, em que foi decidido manter a unidade contributiva e aumentar a idade da reforma do *staff*. A ANACOM participou também nos painéis de recrutamento do novo Diretor do ECO e do novo perito em gestão do espectro e acompanhou a gestão financeira e administrativa do ECO.

### 18.2.2.3. Associação para a Conformidade dos Equipamentos Terminais de Telecomunicações e dos Equipamentos de Rádio (R&TTECA)

Em 2014, a ANACOM fez-se representar na R&TTECA, que é constituída pelas autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamentos e representantes da CE nesta área, com a missão de discutir as questões técnicas e produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela Diretiva R&TTE.

Face à publicação da Diretiva de equipamentos de rádio, a Associação vai mudar de designação para REDCA (*Radio Equipment Directive Compliance Association*).

Entre as questões técnicas que foram alvo de análise/discussão incluem-se os telefones DECT 6.0 fabricados para o mercado dos EUA e adquiridos via Internet para o mercado europeu, os quais têm sido geradores de interferências, reportadas por alguns Estados-Membros.

### 18.2.2.4. Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

A Assembleia-Geral (AG) do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), organização sem fins lucrativos que reúne mais de 750 membros e que, enquanto organização europeia de normalização, elabora normas sectoriais harmonizadas da EU, reuniu por duas vezes, tendo ambas contado com a participação da ANACOM.

A última AG aprovou o orçamento para 2015, mantendo inalterados os valores das diversas unidades de contribuição, e elegeu o presidente e vice-presidentes da AG, os membros do *Board* e o respetivo presidente.

### 18.2.2.5. NetMundial e Internet Governance Forum (IGF)

Tendo em conta a existência de um novo ecossistema digital resultante da convergência dos sectores de tecnologias de informação, telecomunicações e *media*, a ANACOM tem procurado acompanhar organizações e temas que não faziam parte do seu âmbito tradicional. Neste contexto, destaca-se a participação na *NetMundial* e no *Internet Governance Forum* (IGF).

A *NetMundial* procurou acordar princípios globais de governação da Internet e estabelecer um roteiro para a evolução futura do ecossistema da Internet. Este evento culminou na aceitação de um documento de compromisso, a Declaração *Multistakeholder* de São Paulo, cidade que acolheu a *NetMundial*.

Quanto ao IGF2014, organizado sob a égide das Nações Unidas, teve lugar em setembro, subordinado ao tema *Connecting Continents for Enhanced Multistakeholder Internet Governance* e às conclusões da *NetMundial*. Foi amplamente debatido o processo de globalização e internacionalização da Corporação da Internet para Atribuição de Nomes e Números (ICANN) e a extensão e reforço do mandato do IGF, atendendo a que o mesmo expirará no próximo ano. Paralelamente, o IGF2014 discutiu diversas matérias sectoriais relevantes, como sejam as políticas de acesso à Internet e a neutralidade de rede.

## 19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

### 19.1. Cooperação internacional

#### • Cooperação bilateral com o Brasil – ANATEL

O relacionamento bilateral entre a ANACOM e a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL)<sup>83</sup> desenvolve-se ao abrigo do Ajuste Complementar ao Acordo Básico de Cooperação Técnica entre os governos de Portugal e do Brasil, em vigor desde 1999 e que criou a Comissão de Coordenação ANACOM-ANATEL. Esta comissão tem reunido anualmente e de modo alternado nos dois países. Estas reuniões integram uma componente institucional de alto nível e, em paralelo, uma vertente técnica, por forma a discutir temas e assuntos de interesse para ambas as partes.

A última reunião (16ª) decorreu em setembro e a agenda integrou, entre outros, os seguintes assuntos:

- análise de impacto regulatório;
- proteção do consumidor;
- perceção de qualidade pelo consumidor;
- gestão de endereços IP;
- neutralidade de redes;
- governança da Internet;
- qualidade de serviços;
- monitorização de falhas na rede;
- estudos de QoS da Internet;
- cibersegurança e infraestruturas críticas;
- ITED/ITUR;
- TDT.

83 Agência Nacional de Telecomunicações.

84 Agência Nacional das Comunicações.

85 PIC – plano indicativo de cooperação.

PAC – plano anual de cooperação.

86 Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação.

No seguimento da 16ª reunião foi solicitado pela Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL) o estabelecimento de pontos de contacto nas duas organizações sobre vários temas.

#### • Cooperação bilateral com Cabo Verde – ANAC

Na cooperação com a Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde (ANAC)<sup>84</sup>, e a pedido desta, o modelo de cooperação baseado em PIC/PAC<sup>85</sup> foi substituído por um modelo de relacionamento mais equilibrado, com uma mais efetiva troca e partilha de experiências. Assim, será gradualmente abandonado o antigo modelo baseado em missões técnicas e ações de formação, evoluindo para uma reunião anual ANAC-ANACOM, de dois ou três dias de duração, em que serão discutidos assuntos de interesse comum, com suficiente detalhe e profundidade.

A ANACOM apresentou uma proposta de revisão do protocolo de cooperação, que entrou em vigor ainda em 2014.

Em 2014 decorreram as seguintes ações:

- uma reunião sobre intercâmbio de experiências na implementação da estratégia de transição para a TDT;
- a III reunião no âmbito do projeto da Macaronésia, para a qual foi convidado o regulador de S. Tomé e Príncipe (AGER) e em que foram abordados temas como televisão digital terrestre, gestão e monitorização de espectro, fiscalização, estações móveis, serviço móvel aeronáutico, monitorização e controlo de satélites, radiações eletromagnéticas e 112 / proteção civil;
- reunião solicitada pela ANAC sobre ITED/ITUR, que originou a realização de uma missão da ANAC à ANACOM para apresentação do regime ITED/ITUR e formação nestas temáticas.

#### • Cooperação bilateral com a Guiné-Bissau

No que respeita à cooperação com a Guiné-Bissau há a destacar uma missão da respetiva ARN<sup>86</sup> à ANACOM, para tratamento de procedimentos de regulamentação jurídica e de proteção aos consumidores.

Os dois reguladores abordaram ainda as possibilidades de a ANACOM, através da ARCTEL, colaborar em procedimentos de auditoria técnica aos operadores móveis na Guiné-Bissau.

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER<sup>87</sup>**

No contexto da implementação do plano estratégico das TIC para São Tomé e Príncipe, foi solicitado o apoio da ANACOM para, no âmbito da ARCTEL e via CFA, ser parceiro na execução da seleção de formadores, logística da formação e coorganização.

Decorreram em 2014 reuniões para análise e aprovação do PIC e calendarização do plano anual de cooperação para 2014 e 2015, além de se ter realizado uma missão da AGER sobre tesouraria e atividades administrativas conexas.

A Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe (AGER) foi convidada a participar na III reunião da Macaronésia, com a ANACOM e a ANAC.

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM<sup>88</sup>**

Em 2014, a UPU pediu para a ANACOM apoiar o Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) ao nível da formação relativa ao sector postal.

Entre as ações de cooperação realizadas, destaque para a reunião do Ministro dos Transporte e Comunicações de Moçambique com esta Autoridade, por ocasião da sua visita a Portugal. Decorreram ainda várias missões da ANACOM e do INCM, que incidiram sobre matérias como a exposição da população aos campos eletromagnéticos, procedimentos ITED/ITUR, tesouraria e aspetos administrativos e regulação de mercados.

- **Cooperação bilateral com Macau**

Em 2014 teve lugar uma missão técnica a Macau que estabeleceu contactos com a Direção de Serviços de Correios (DSC) e a Direção de Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) de Macau. O objetivo é retomar o relacionamento bilateral anteriormente existente, ao abrigo do protocolo de cooperação firmado em 1991. No seguimento desta missão foi assinado em novembro um protocolo de cooperação com a DSRT, estando em preparação outro com a DSC.

## 19.2. Cooperação a nível nacional

- **Assembleia da República (AR)**

Em 2014, a ANACOM prosseguiu a habitual cooperação com a Assembleia da República, tendo sido solicitada a analisar diversos projetos legislativos e a dar o seu parecer:

- Proposta de Lei n.º 238/XII/3.<sup>a</sup> que autoriza o Governo a legislar sobre o regime jurídico da exploração e prática do jogo *on-line*;
- Proposta de Lei n.º 192/XII que procede à primeira alteração à Lei n.º 55/2012, de 6 de setembro, que estabelece os princípios de ação do Estado no quadro do fomento, desenvolvimento e proteção da arte do cinema e das atividades cinematográficas e audiovisuais, e ao Decreto-Lei n.º 9/2013, de 24 de janeiro, que regula a liquidação, a cobrança, o pagamento e a fiscalização das taxas previstas na Lei n.º 55/2012, de 6 de setembro.

- **AdC**

No decurso de 2014, a ANACOM respondeu a diversas solicitações da AdC, remetendo pareceres sobre diversas matérias, de que se destacam:

- Operação de concentração que consiste na aquisição pela Controlinveste, pela Zon e pela PT SGPS do controlo conjunto das sociedades Sport TV Portugal, Sportinveste Multimédia e P.P.TV – Publicidade de Portugal e Televisão.
- Operação de concentração que consiste na fusão entre a OI e a PT SGPS.

- **Direção-Geral do Consumidor (DGC)**

Em junho de 2014, a Direção-Geral do Consumidor (DGC), no âmbito do processo de reflexão sobre a revisão do regime jurídico da publicidade, solicitou a várias entidades de controlo de mercado competente e/ou entidades reguladoras sectoriais a apresentação de contributos sobre a matéria. Os contributos da ANACOM foram remetidos em agosto.

87 Autoridade Geral de Regulação.

88 Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique.

No âmbito da cooperação com a DGC é de relevar ainda as cinco ações de formação destinadas aos técnicos de apoio ao consumidor dos vários municípios do país, tendo em vista o reforço da proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas.

- **Autarquias**

Em resposta ao solicitado pelas câmaras municipais de Alcanena e de Lisboa procedeu-se à análise dos projetos de regulamentos municipais nos quais foram incluídas disposições destinadas a regular a intervenção em espaço público.

A análise realizada visou a adequação das normas previstas nos projetos sobre a atribuição de direitos de passagem e o controlo prévio das operações urbanísticas, com as exigências fixadas no regime aplicável à construção de infraestruturas aptas ao

alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas à construção de infraestruturas em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

- **CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado**

A ANACOM participou em ações de formação sobre direitos dos consumidores, no contexto dos serviços públicos essenciais, promovidas pelo CIAB – Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo do Vale do Cávado. As ações tinham por destinatários os técnicos dos Serviços Municipais de Informação ao Consumidor (SMIC). Além da ANACOM participaram ainda outras entidades dos vários sectores regulados.

## 20. ASSESSORIA AO GOVERNO

### 20.1. Processo de designação do(s) PSU

Em 2014, ANACOM continuou a prestar assessoria ao Governo no âmbito do processo de designação dos PSU.

Em janeiro, a ANACOM aprovou um parecer sobre o requerimento apresentado ao Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações (SEITC) pela Optimus e pela ZON. As empresas solicitavam autorização para a modificação parcial do projeto técnico apresentado no concurso para a seleção da empresa ou das empresas a designar para a prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público. Requeriam também a autorização para a fusão entre elas, mediante incorporação de uma na outra.

No que respeita à designação do prestador do serviço de lista telefónica completa e do serviço completo de informação de listas, o Governo solicitou à ANACOM que desencadeasse, no âmbito das suas atribuições, as diligências necessárias à avaliação desta matéria, de molde a que no âmbito de uma consulta pública fossem equacionadas e debatidas, por todas as partes interessadas, as questões relativas ao modo de assegurar esta componente do SU.

Neste contexto, em 16 de abril de 2014, a ANACOM aprovou o lançamento da consulta pública para recolher contributos/informações junto do mercado e da sociedade para avaliar a necessidade de manter a designação de uma entidade responsável pela prestação desses serviços no âmbito do SU.

Esta consulta visou também aferir os termos em que deve ser assegurada a prestação destes serviços, identificar as alterações que poderiam ter que ser introduzidas ao atual modelo, garantindo, em última análise, a salvaguarda dos interesses dos utilizadores finais.

No documento de consulta eram apresentadas quatro opções sobre as quais se solicitou o contributo do mercado, designadamente:

- (i) opção 1 – manter a designação de um PSU para os dois serviços, incluindo a disponibilização da lista em formato papel;
- (ii) opção 2 – manter a designação de um PSU para os dois serviços restringindo-se a obrigação de disponibilização da lista telefónica completa unicamente em formato eletrónico;

(iii) opção 3 – manter a designação do PSU, mas restrita à disponibilização do serviço de informações de listas;

(iv) opção 4 – não proceder à designação de PSU para os dois serviços.

Dos contributos recebidos constatou-se não existir consenso quanto à opção a seguir.

Em 9 de outubro de 2014 a ANACOM aprovou e publicou o relatório da consulta pública e aprovou as recomendações a transmitir ao governo, tendo em vista a realização de novo procedimento para a seleção do prestador do SU de lista telefónica completa e serviço de informações de lista.

Em 10 de outubro de 2014, a ANACOM recomendou ao governo que mantivesse a designação de um prestador do SU para os serviços de listas e serviço de informações de listas.

### 20.2. Revogação do contrato de concessão

Nos termos do MoU existente, o Estado Português ficou vinculado a negociar com a PTC a exclusão do SU do âmbito do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações, celebrado entre o Estado e aquela empresa em 1995 e alterado em 2003.

Neste contexto, em 18 de outubro de 2013, o Conselho de Ministros aprovou a Resolução n.º 66-A/2013, que determinou que o serviço fixo de telex, o serviço fixo comutado de transmissão de dados e o serviço telegráfico, enquanto serviços públicos, deixavam de ser prestados, no prazo de três meses a contar do último dia do mês da publicação da referida Resolução. Assim, a partir de 31 de janeiro de 2014, estes serviços, enquanto serviços públicos, deixaram de ser prestados, tendo igualmente cessado nessa data a obrigação do pagamento das margens de exploração negativas previstas no artigo 21.º das bases da concessão do serviço público de telecomunicações.

A Resolução do Conselho de Ministros determinou também a aprovação dos termos do acordo a celebrar entre o Estado Português e a PTC, relativo à revogação do contrato de concessão do serviço público de telecomunicações, e a autorização da realização da despesa inerente à compensação a atribuir à PTC no montante máximo de 33,5 milhões de euros, devendo o pagamento ocorrer em 2014.

O Governo aprovou a revogação das bases da concessão do serviço público de telecomunicações, operada pelo Decreto-Lei n.º 35/2014, de 7 março.

Neste contexto, nos termos do acordo de revogação, a PTC tinha de proceder ao cálculo do valor final da compensação, valor esse que teria que ser auditado para verificação da sua conformidade com a metodologia previamente definida. Em maio de 2014, o gabinete do SEITC solicitou a esta Autoridade que promovesse a auditoria, através de entidade externa independente, designada pela ANACOM.

Para o efeito, a ANACOM contratou a AXON. Em 2 de julho de 2014 os auditores transmitiram o relatório de auditoria ao valor final da compensação relativa ao SU, tendo concluído que o cálculo do valor final da compensação apresentado pela PTC em 30 de junho de 2014 estava de acordo com a metodologia e pressupostos definidos, e corresponde apenas à prestação da componente do SU associada ao serviço de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e prestação de um serviço telefónico através dessa ligação.

### 20.3. Novas redes de acesso (NRA)

A ANACOM manteve a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das RNG no Norte, Centro, Alentejo e Algarve e Região Autónoma dos Açores (RAA), que foram objeto de contratos entre o Estado Português e a DStelecom Norte (zona Norte), a Fibroglobal (zonas Centro e RAA) e a DStelecom Alentejo e Algarve (zona Alentejo e Algarve). O objetivo deste acompanhamento é verificar a respetiva conformidade com as condições contratualizadas, ao nível das ofertas grossistas, ao abrigo do Despacho n.º 15/XIX/MEE/2012, de 17 de maio de 2012.

Nos termos do plano de monitorização aprovado pelo referido Despacho, e com a assessoria do IEP – Instituto Electrotécnico Português (para as zonas Norte e Centro), do ISQ – Instituto de Soldadura e Qualidade (para a zona do Alentejo e Algarve) e da Globaleda – Telecomunicações e Sistemas de Informação (para a RAA), foram acompanhados por esta Autoridade os projetos de implantação das redes objeto dos contratos. Foram nomeadamente verificados os níveis de cobertura e de débito mínimo das redes (40 Mbps), auditadas as condições técnicas e operacionais, confirmados os procedimentos formais e instrumentais necessários ao início da oferta grossista e, após o início da respetiva oferta retalhista, verificados os indicadores de qualidade de serviço a que as entidades contratadas estão obrigadas.

Em 2014, foram encaminhados para esta Autoridade seis pedidos de reembolso requeridos pela Fibroglobal, três ao PRODER e três ao

FEDER, bem como um pedido de reembolso ao PRODER requerido pela DStelecom.

Esta Autoridade analisou a informação recebida, ao abrigo do mencionado do Despacho n.º 15/XIX/MEE/2012, e emitiu pareceres atestando que as despesas constantes dos pedidos de pagamento respeitam a rúbricas de investimento previstas no plano económico-financeiro das candidaturas apresentadas nos concursos públicos e estão conformes com a evolução da implementação das redes.

No final de dezembro de 2014, face aos elementos fornecidos pelos operadores DStelecom e Fibroglobal, às auditorias realizadas e aos testes efetuados, considerou-se que a rede passiva de fibra ótica (e também a oferta grossista ativa – *bitstream*) nos concelhos compreendidos nos contratos estava funcionalmente apta a entrar em exploração. Assim, poderia ser lançada a oferta grossista de acesso passivo (e ativo) à fibra e de eventuais ofertas retalhistas suportadas na mesma (nas condições publicitadas e constantes nos sítios dos operadores [www.fibroglobal.com](http://www.fibroglobal.com) e [www.dstelecom.pt](http://www.dstelecom.pt) (<http://www.norte.dstelecom.pt/> <http://alentejoealgarve.dstelecom.pt/>), assegurando-se dessa forma que:

- i) o acesso à infraestrutura estava aberto a todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas devidamente habilitados, e interessados na utilização da mesma para o fornecimento de serviços aos utilizadores finais;
- ii) as condições técnicas e financeiras de acesso à infraestrutura obedeciam, a todo o momento, aos princípios de transparência e não discriminação, garantindo o total respeito pelas regras da concorrência.

As auditorias finais efetuadas, para além das auditorias parcelares que foram sendo feitas em 2013 e 2014, permitiram validar a conformidade contratual dos serviços de acesso em *bitstream* nas redes de banda larga e verificar a presença de equipamentos ativos da rede de transporte (MPLS/Ethernet) e da rede de acesso (GPON), bem como a verificação (por amostragem) das continuidades óticas em todos os troços da rede de transporte que convergem para cada nó de agregação (PAA/PAR).

Quanto aos investimentos efetuados no âmbito destes projetos, com exceção da zona Centro (faltando 11,76%), RAA (faltando 20,52%) e RAM (ainda não iniciado), os valores de investimento inicial previstos estavam praticamente cumpridos em 31 de dezembro de 2014.

A pedido do gabinete do SEITC, no final de dezembro procedeu-se à análise e emissão de pareceres sobre os requerimentos apresentados pela DStelecom Norte e DStelecom Alentejo e Algarve para a libertação de 50% da caução prestada por cada uma destas empresas no âmbito dos contratos das RNG.

## 20.4. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

### • Análise de projetos legislativos

Em 2014, o gabinete SEITC solicitou à ANACOM análise e parecer sobre vários projetos legislativos, a que foi dada resposta:

- Proposta de Lei n.º 231/2013, que regula a constituição, organização, funcionamento e atribuições das entidades de gestão coletiva do direito de autor e dos direitos conexos, e o estabelecimento e a livre prestação de serviços em território nacional dessas entidades que se encontrem previamente estabelecidas noutro Estado-Membro da UE ou do Espaço Económico.
- Regime excecional da reabilitação urbana – proposta de redação do artigo 8.º.
- Projeto de alteração do regime jurídico da urbanização e edificação (RJUE) e do projeto de Portaria relativa aos elementos instrutórios do RJUE, tendo em vista a sua adequação com as disposições previstas na legislação sectorial que à ANACOM compete supervisionar e, em particular, com o regime aprovado pelo Decreto-Lei n.º 123/2009.
- Projeto de proposta de Lei de autorização legislativa para legislar sobre a revisão do estatuto das estradas nacionais.
- Projeto de Decreto-Lei n.º 424/2014, que visa prorrogar o prazo para a apresentação dos pedidos de restituição aos consumidores do valor das cauções de determinados serviços públicos essenciais e criar, para os prestadores destes serviços, obrigações adicionais de informação aos consumidores a quem aquelas cauções não foram ainda restituídas. Para o efeito, procede à alteração da redação de dois preceitos (artigos 6.º-A e 6.º-C) do Decreto-Lei n.º 195/99, de 8 de junho, na redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 100/2007, de 2 de abril, bem como à revogação de outro preceito do diploma em causa, o artigo 6.º.
- Projeto de Decreto-Lei n.º 456/2014, que procede à quinta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, que estabelece a obrigatoriedade de disponibilização do livro

de reclamações a todos os fornecedores de bens ou prestadores de serviços que tenham contacto com o público em geral, estendendo o âmbito de aplicação aos prestadores de serviços cuja atividade, embora esteja sujeita a regulação sectorial, é exercida em locais pertencentes a serviços e organismos da administração pública, como é o caso dos serviços postais.

- Projeto de decreto-lei que estabelece o regime jurídico aplicável ao licenciamento das estações radioelétricas instaladas a bordo de aeronaves (deu origem ao Decreto-Lei n.º 50/2014, de 31 de março).
  - Projeto de proposta de lei que regula o regime de acesso e exercício da atividade profissional de cadastro predial.
  - Projeto de decreto-lei que procede à criação do sistema nacional de informação cadastral (SNIC).
  - Projeto de decreto-lei que assegura a execução na ordem jurídica interna das obrigações decorrentes do Regulamento (CE) n.º 206/2009 da Comissão, de 5 de março, que estabelece as medidas relativas à introdução de remessas pessoais de produtos de origem animal, com carácter não comercial, provenientes de países terceiros.
  - Projeto de decreto-lei que procede à primeira alteração ao Decreto-Lei n.º 79/2013, de 11 de junho, o qual estabelece regras relativas à restrição da utilização de determinadas substâncias perigosas em equipamentos elétricos e eletrónicos.
  - Projeto de proposta de lei que estabelece os mecanismos das reduções remuneratórias temporárias e as condições da sua reversão no prazo máximo de quatro anos.
  - Projeto de Resolução do Conselho de Ministros n.º 406/2013, que aprova o Plano Estratégico de Combate à Violação do Direito de Autor e dos Direitos Conexos.
- **Elaboração de anteprojetos de diplomas, pareceres e contributos para respostas do Governo**
- Anteprojeto de decreto-lei que revoga o regime aplicável às estações do serviço rádio pessoal – enviado em julho ao Governo.
  - Anteprojeto de portaria que define as condições e critérios gerais de atribuição da compensação pelos custos incorridos com a alteração do espectro consignado na faixa dos 1800 MHz, na

sequência do processo de atribuição de direitos de utilização resultante do leilão multifaixa – enviado em dezembro ao Governo.

- Contributo para resposta aos esclarecimentos solicitados pela CE, através do sistema EU-Pilot, sobre a Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas.

- Fusão da MEO na PT Comunicações por ofício de 1 de dezembro de 2014, o gabinete do SEITC solicitou à ANACOM a análise e emissão de parecer sobre a transmissão da totalidade do património da MEO para a PTC, por via de uma fusão por incorporação, o qual foi transmitido por ofício de 18 de dezembro de 2014.

- Projetos de relatórios da Assembleia da República

Em 10 de dezembro de 2014, o gabinete do SEITC solicitou à ANACOM a verificação e propostas de correção dos seguintes projetos de relatórios da Assembleia da República, cujo contributo foi transmitido em 15 de dezembro de 2014:

- Projeto de relatório de progresso sobre a aprovação e entrada em vigor das leis e da consequente regulamentação referente à 3ª sessão legislativa da XII legislatura (15 de setembro de 2013 a 14 de setembro de 2014);

- Projeto de relatório sobre as leis parcialmente regulamentadas e não regulamentadas da IX legislatura ao final da 3ª sessão da XII legislatura (5 de abril de 2002 e 14 de setembro de 2014).

- Em janeiro foi recebido um pedido de contributo do gabinete do SEITC para resposta à Pergunta Parlamentar n.º 767/XII dirigida ao Governo pelo deputado Rui Paulo Figueiredo, do Partido Socialista. A pergunta em questão dizia respeito à devolução de correspondência na estação de correios de São Domingos de Rana. O contributo da ANACOM foi enviado ao gabinete do SEITC em fevereiro.

- A solicitação do gabinete do SEITC, de fevereiro, a ANACOM elaborou contributo para a resposta a prestar pelo Governo à Pergunta Parlamentar n.º 961/XII/3.ª, do Grupo Parlamentar do Partido Socialista, relativa ao serviço de acesso à Internet: alegadas diferenças entre a velocidade anunciada e a velocidade efetiva de tráfego das *pens*. O contributo da ANACOM foi enviado ao gabinete do SEITC em março.

- Por solicitação do gabinete do SEITC, de março, a ANACOM elaborou contributo sobre a petição apresentada pela DECO junto da Assembleia da República – a Petição n.º 338/XII/3.ª que solicita a adoção de legislação que reduza o prazo máximo legal de fidelização. O contributo foi enviado ao gabinete do SEITC ainda em março.

- Por solicitação do gabinete do SEITC de abril, a ANACOM deu o seu contributo para o levantamento de duplas intervenções entre a Administração Central e a Administração Local com vista à realização de um Relatório sobre duplicações e outras ineficiências entre a Administração Central e a Administração Local, no quadro do Programa Aproximar.

- Em setembro foi recebido um pedido de parecer do gabinete do SEITC sobre um requerimento apresentado pelos CTT relativo à fusão com a Mailtec, o qual foi remetido ao gabinete do SEITC no mesmo mês.

- Em dezembro foi recebido um pedido de contributo do gabinete do SEITC para resposta à Pergunta Parlamentar n.º 329/XII/4.ª, da deputada Mariana Mortágua, do Bloco de Esquerda. Esta pergunta dizia respeito a uma denúncia de um caso de perda de uma encomenda expedida em correio normal internacional pela qual os CTT não assumiam qualquer responsabilidade. O contributo da ANACOM foi enviado ao gabinete do SEITC em dezembro.

- Por pedido do gabinete do SEITC, de análise e resposta a uma reclamação de um utilizador de serviços dos CTT sobre receção tardia de correspondência, de dezembro, a ANACOM enviou o seu contributo ao gabinete do SEITC já em janeiro de 2015.

## 21. CONTENCIOSO

Neste ponto apresentam-se alguns elementos relativos à atividade desenvolvida pelo contencioso da ANACOM em 2014, ao nível dos processos judiciais, dos meios gratuitos e de alguns processos administrativos.

Em relação a estes últimos, tendo presente que a atividade que esta Autoridade desenvolve tem, quase na íntegra, natureza administrativa (exceção-se a investigação e punição de ilícitos contraordenacionais), referem-se apenas os processos destinados a fazer cessar situações de incumprimento, os de carácter sancionatório e os procedimentos de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico (que se destacam também por consistirem num mecanismo específico previsto no Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro).

Em 2014 esta Autoridade foi citada ou teve conhecimento da pendência de 29 novos processos judiciais.

A atividade desenvolvida, em especial no contencioso administrativo e no contencioso tributário, continua a assumir relevância, quer pela

especificidade e complexidade das matérias tratadas, quer pelos valores envolvidos.

Os dados relativos ao contencioso são apresentados em três subcapítulos: o primeiro respeita aos processos judiciais, distinguindo-os em função da respetiva natureza, o segundo aos meios gratuitos e o terceiro aos processos administrativos acima mencionados.

### 21.1. Processos judiciais

#### 21.1.1. Contencioso administrativo

No contencioso administrativo, a ANACOM teve intervenção em sete novos processos (para os quais foi citada), tendo ainda acompanhado 48 processos<sup>89</sup> que estavam pendentes. No período em análise findaram quatro processos: um recurso contencioso de anulação e três ações administrativas especiais.

Estes dados demonstram que o nível de litigância no sector continua a ser relevante.

### Processos de contencioso administrativo em 2014

Gráfico 71.



Fonte: ANACOM.

<sup>89</sup> No Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades de 2013 foi ainda contabilizado, nesta sede, o acompanhamento de uma ação declarativa sob a forma ordinária. Trata-se de ação que, embora acompanhada pela ANACOM, não tinha sido posta contra esta Autoridade, mas sim contra o Estado Português e outros – e que, por isso mesmo, foi retirada do presente Relatório.

Os novos processos – em que a ANACOM apresentou a respetiva contestação ou resposta – respeitam a diferentes tipos de ações, a saber:

- **Cinco ações administrativas especiais, intentadas por:**
  1. Optimus e ZON, requerendo a anulação da deliberação de 19.09.2013, sobre os resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela PTC, relativos aos exercícios de 2007 a 2009;
  2. PTC, requerendo a anulação da deliberação de 14.06.2012, denominada Decisão final sobre alterações à ORCA e à ORCE;
  3. Vodafone, pedindo a condenação à revisão da definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares nos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga, de 14 de janeiro de 2009;
  4. Vodafone, pedindo a anulação da decisão sobre a metodologia para fixação e revisão das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa dos 800MHz (decisão da ANACOM de 21.03.2014);
  5. RTP, requerendo (i) a anulação da deliberação da ANACOM de 02.05.2014 e (ii) a condenação à prática de ato devido – relativamente ao preço que a RTP entendia dever ser-lhe

aplicado pela PTC pelo serviço de codificação, transporte e difusão por rede de TDT, e à abertura de um procedimento de análise de mercado de transporte e difusão por rede TDT.

- **Dois processos de intimação para prestação de informações, consulta de processos ou passagem de certidões apresentados por:**

- Vodafone, uma intimação para a prestação de informações, consulta de processos ou passagem de certidões através da qual foi pedido o acesso a informação que consta do relatório da auditoria às estimativas da prestação do SU apresentadas pela PTC com referência aos exercícios de 2010 e 2011;
- DHL, uma intimação para a prestação de informações e consulta de documentos destinada a requerer que a ANACOM fosse intimada a autorizar e disponibilizar a consulta da documentação de suporte dos custos incorridos com a regulação, supervisão e fiscalização do serviço postal universal e não universal nos anos de 2010 a 2013, bem como a autorizar a reutilização (no todo ou em parte) daqueles elementos, emitindo, para o efeito, certidão do respetivo teor, se solicitado pela requerente.

#### 21.1.2. Contencioso tributário

No foro tributário, em 2014 a ANACOM foi citada, notificada ou tomou conhecimento da pendência de 13 novos processos (11 processos de impugnação judicial de taxas e dois processos de execução fiscal) e acompanhou 61 processos que estavam pendentes.

No ano em causa findaram três processos judiciais de natureza tributária.

#### Processos de contencioso tributário em 2014

Gráfico 72.



Fonte: ANACOM.

Os 11 novos processos de impugnação judicial de taxas acima mencionados foram propostos pela UPS, Optimus e ZON (agora NOS), Cabovisão, NOS Madeira, TNT, DHL, Chronopost, Rangel Expresso e Transporta.

Ao longo de 2014, a ANACOM acompanhou também 40 processos de impugnação judicial e 21 processos de execução fiscal e de oposição a execução fiscal iniciados em anos anteriores. A alteração mais relevante verificada em 2014 respeita ao facto de seis dos novos processos de impugnação judicial terem por objeto atos de liquidação de taxas devidas pelo exercício da atividade de serviços postais, face à recente alteração legislativa verificada nesta matéria, com a alteração introduzida pela Portaria

n.º 296-A/2013, de 2 de outubro, na Portaria n.º 1473-A/2008, de 17 de dezembro.

### 21.1.3. Contencioso cível

Ao nível dos processos cíveis, a ANACOM passou a intervir ou a acompanhar nove novos processos (processos especiais de revitalização da empresa e processos de insolvência) e continuou a acompanhar 61<sup>90</sup> processos que se encontravam pendentes: uma providência cautelar não especificada, uma ação com processo comum (do foro laboral) e 59 processos especiais de recuperação da empresa, de falência, de revitalização da empresa e de insolvência.

Dos referidos processos, findou apenas o processo de direito laboral.

## Processos de contencioso cível em 2014

Gráfico 73.



Fonte: ANACOM.

### 21.1.4. Meios graciosos

Em 2014 foram também tratados pelo contencioso:

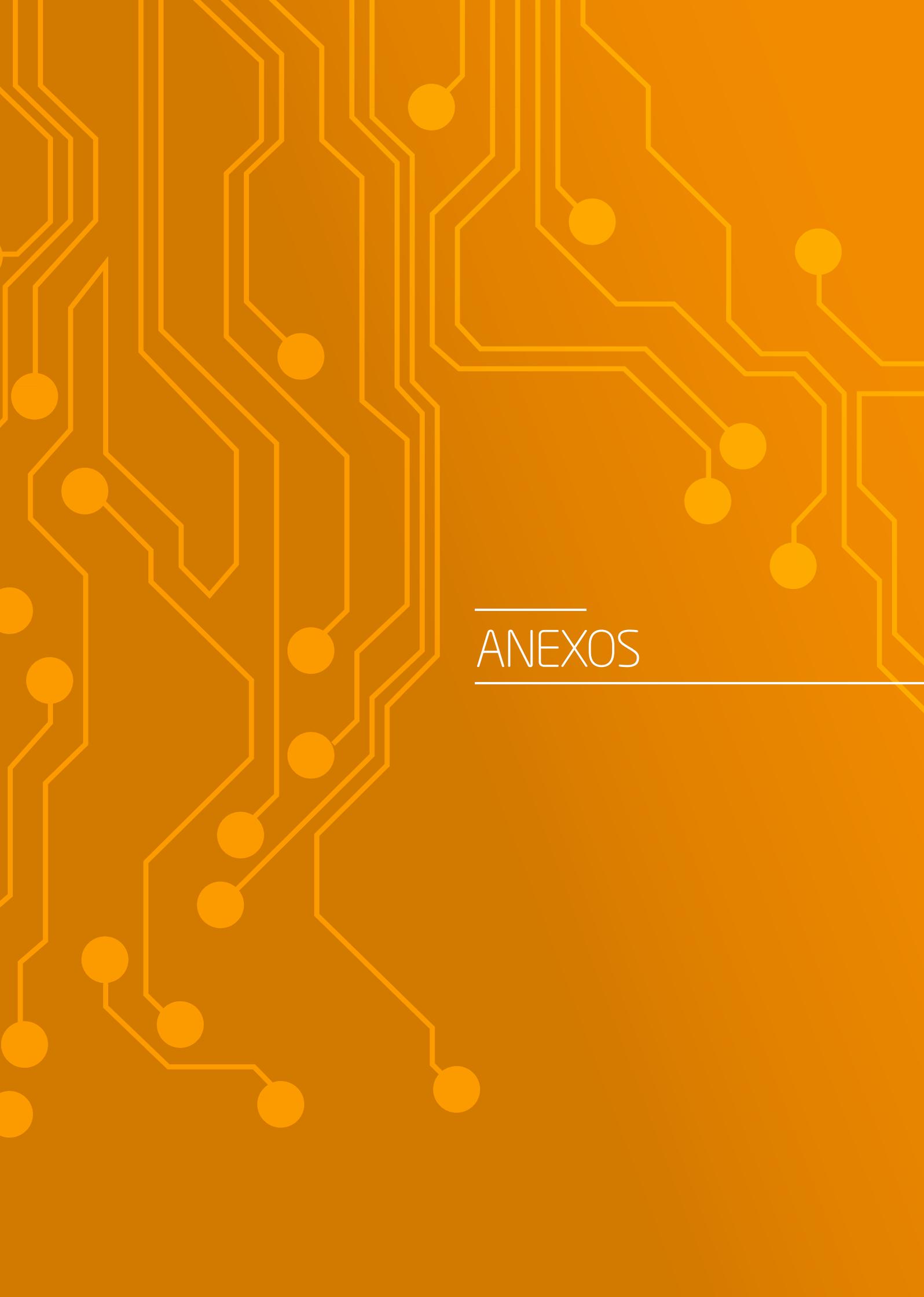
- Uma reclamação graciosa, de natureza tributária, apresentada pela Transporta;
- Cinco pedidos de revisão oficiosa de atos de liquidação, apresentados pela ONITELECOM;
- uma impugnação graciosa, de natureza administrativa, apresentada pela Indra contra a decisão proferida no relatório final do concurso público limitado por prévia qualificação para implementação e gestão de SIC.

## 21.2. Processos administrativos

Quanto aos processos de natureza administrativa, foram tratados dois processos que tinham por objetivo a cessação de situações de incumprimento e seis processos de carácter sancionatório (um destinado à aplicação de uma sanção pecuniária compulsória e cinco tendentes à revogação de títulos para a prestação de serviços de audiotexto).

No que se refere aos procedimentos de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico, foram apresentados e decididos três novos pedidos e foi acompanhado um outro pedido em que se suscitou um conflito negativo de competências que veio a ser resolvido de acordo com o entendimento da ANACOM.

90 No Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades de 2013 mencionou-se que, dos processos de natureza cível tratados e/ou acompanhados naquele ano, apenas um teria findado – quando, na realidade, findaram dois. Pelo que fica aqui corrigido o lapso.



ANEXOS

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Quotas de mercado por operador (acessos equivalentes)	23
Gráfico 2. Quota de assinantes de acesso direto dos prestadores alternativos na UE	23
Gráfico 3. Quotas de mercado do grupo PT no tráfego nacional e internacional	24
Gráfico 4. Evolução da taxa de penetração do STF em Portugal e na média da UE28	24
Gráfico 5. Preços de terminação móvel por país (julho de 2014)	28
Gráfico 6. Evolução da distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	29
Gráfico 7. Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal	30
Gráfico 8. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)	33
Gráfico 9. Evolução do número de lacetes desagregados	35
Gráfico 10. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 11. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	36
Gráfico 12. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas – 100%)	37
Gráfico 13. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação (28 horas – 95%)	37
Gráfico 14. Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – máximo	38
Gráfico 15. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	39
Gráfico 16. Evolução do tempo médio útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT	39
Gráfico 17. Evolução do tempo máximo útil de reposição do serviço na oferta Rede ADSL PT	40
Gráfico 18. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade	41
Gráfico 19. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por tipo de circuito	41
Gráfico 20. Evolução dos circuitos alugados ao abrigo da ORCE, discriminados por classes de capacidade	42
Gráfico 21. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	42
Gráfico 22. Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da PTC	43
Gráfico 23. Evolução do número de acessos analógicos e RDIS (básicos e plus) com ORLA ativa	44
Gráfico 24. Estimativas de CLSU referentes aos anos 2010-2011	55
Gráfico 25. Custos líquidos antes de benefícios indiretos por componente relativos a 2010-2011	56
Gráfico 26. Valores finais dos benefícios indiretos por tipo de benefício relativos a 2010-2011	56
Gráfico 27. Indicador global da qualidade de serviço	62
Gráfico 28. Evolução do número de estabelecimentos postais	66
Gráfico 29. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2013 (km <sup>2</sup> por estabelecimento postal)	67
Gráfico 30. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2013 (milhares de população por estabelecimento postal)	67
Gráfico 31. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros (ano 2013)	68
Gráfico 32. Evolução do volume acumulado de números portados	69
Gráfico 33. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados	70
Gráfico 34. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	71
Gráfico 35. Evolução da taxa de crescimento do número de números portados efetivos em base de dados	71
Gráfico 36. Evolução dos prazos de portação de números	74
Gráfico 37. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada	75
Gráfico 38. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2014	80
Gráfico 39. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2013	81
Gráfico 40. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade em 2013/14	81
Gráfico 41. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade	83
Gráfico 42. Atribuições e revogações de licenças no período de 2013-2014	92

Gráfico 43. Renovações de licenças no período 2013-2014	92
Gráfico 44. Distribuição de solicitações de licenciamento temporário	93
Gráfico 45. Valor acumulado de números geográficos e não geográficos	98
Gráfico 46. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	100
Gráfico 47. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	102
Gráfico 48. Evolução mensal do volume de reclamações, por meio de entrada	104
Gráfico 49. Distribuição das reclamações por meio, 2014	105
Gráfico 50. Distribuição das reclamações por sector, 2014	105
Gráfico 51. Volume anual de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas	106
Gráfico 52. Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço	106
Gráfico 53. Evolução mensal da taxa de reclamação por tipo de serviço	107
Gráfico 54. Taxa de reclamação por prestador e tipo de serviço	107
Gráfico 55. Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas	108
Gráfico 56. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador	108
Gráfico 57. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso fixo à Internet por prestador	109
Gráfico 58. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador	109
Gráfico 59. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de acesso móvel à Internet por prestador	110
Gráfico 60. Evolução anual da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador	110
Gráfico 61. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa aos serviços em pacote por prestador	111
Gráfico 62. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador	111
Gráfico 63. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico em local fixo por prestador	112
Gráfico 64. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador	112
Gráfico 65. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço telefónico móvel por prestador	113
Gráfico 66. Evolução anual da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador	113
Gráfico 67. Evolução mensal da taxa de reclamação relativa ao serviço de televisão por subscrição por prestador	114
Gráfico 68. Distribuição das reclamações por serviço postal, 2014	114
Gráfico 69. Distribuição dos assuntos reclamados sobre serviços postais, 2014	115
Gráfico 70. Proveniência das notícias de infração entradas em 2014	124
Gráfico 71. Processos de contencioso administrativo em 2014	150
Gráfico 72. Processos de contencioso tributário em 2014	151
Gráfico 73. Processos de contencioso cível em 2014	152

## ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1.	Benchmark LRIC «puro» em 1 de janeiro de 2015	34
Tabela 2.	Tarifário do SU aplicado pela NOS em vigor desde 1 de junho de 2014 – chamadas terminadas em redes fixas	49
Tabela 3.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU	50
Tabela 4.	Parâmetros de qualidade de serviço do SU, expurgados das medições de janeiro e fevereiro de 2014	52
Tabela 5.	Parque de PP que a PTC se encontra obrigada a disponibilizar	53
Tabela 6.	Tarifário de PP proposto pela PTC para vigorar a partir de 1 de agosto de 2014	54
Tabela 7.	Valores finais dos CLSU relativos aos exercícios de 2010 e 2011	55
Tabela 8.	Valor das contribuições das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação	58
Tabela 9.	Indicadores de qualidade de serviço definidos no Convénio de qualidade	61
Tabela 10.	Reclamações e pedidos de informação registados em 2014	62
Tabela 11.	Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais	63
Tabela 12.	Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	64
Tabela 13.	Valores dos indicadores de ofertas mínimas de serviços	65
Tabela 14.	Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados	72
Tabela 15.	Proporção de números associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM que se encontram portados	72
Tabela 16.	Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados	72
Tabela 17.	Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	73
Tabela 18.	Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	73
Tabela 19.	Evolução dos preços máximos (grossista e retalhista) para os serviços de <i>roaming</i> – voz, SMS e dados (valores sem IVA)	76
Tabela 20.	Preços grossistas voz – fora de grupo (valores médios por minuto)	77
Tabela 21.	Preços <i>roaming</i> retalhistas voz	77
Tabela 22.	Preços grossistas SMS – fora de grupo	77
Tabela 23.	Preços retalhistas SMS	78
Tabela 24.	Preços grossistas dados – fora de grupo (valores por Mb)	78
Tabela 25.	Preços retalhistas dados (valores por Mb)	78
Tabela 26.	Fases do desenvolvimento do SIC	87
Tabela 27.	Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2014	91
Tabela 28.	Distribuição de solicitações tratadas por serviço	93
Tabela 29.	Distribuição das solicitações tratadas	95
Tabela 30.	Números geográficos – evolução da situação nacional	96
Tabela 31.	Números não geográficos – evolução da situação nacional	97
Tabela 32.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	97
Tabela 33.	Números de audiotexto – evolução nacional	99
Tabela 34.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional	99
Tabela 35.	Números para serviço de valor acrescentado (SVA)ECC baseados no envio de mensagem – situação nacional	101
Tabela 36.	Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	102
Tabela 37.	Atividade da monitorização e controlo do espectro (MCE) em 2014	120
Tabela 38.	Montante global despendido pela PTC com o programa de participação (estimativa)	121
Tabela 39.	Número de beneficiários do programa de participação	121
Tabela 40.	Notícias de infração analisadas em 2014	124
Tabela 41.	Decisões em processos de contraordenação	125
Tabela 42.	Coimas e custas aplicadas em 2014	127
Tabela 43.	Impugnações de decisões da ANACOM	127



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representação do Estado Português	132
Figura 2. Representação técnica	137

## ANEXO I – LISTA DE ACRÓNIMOS E ABREVIATURAS

AG	Assembleia-Geral
AP	Assembleia de Partes
CEM	Compatibilidade eletromagnética
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal
CRN	Centro de reporte de notificações
DUF	Direito de utilização de frequências
EEE	Espaço económico europeu
FIS	Ficha de informação simplificada
GT	Grupo de trabalho
HD	Alta definição
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IP	Protocolo internet
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios
ITUR	Infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LEC	Laboratório de ensaios e calibração
LRIC	<i>Long Run Incremental Costs</i>
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
OPS	Outros prestadores de serviços
ORAC	Oferta de referência de acesso às condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postos
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORCE	Oferta de referência de circuitos Ethernet
ORI	Oferta de referência de interligação
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PMS	Poder de mercado significativo
PNEPC	Plano nacional de emergência de proteção civil
PNN	Plano nacional de numeração
PP	Postos públicos
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
RDS	Sistema de transmissão de dados digitais via rádio
RLAH	<i>Roam like at home</i>
RNG	Redes de nova geração
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SCET	Serviço de comunicações eletrónicas terrestres
SIC	Sistema de informação centralizado
SPD	Sentido provável de decisão
SRI	Segurança das redes e da informação
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço universal
SVA	Serviço de valor acrescentado
TDM	<i>Time division multiplexing</i>
TDT	Televisão digital terrestre
TMDP	Taxa municipal de direitos de passagem
VoIP	Voz sobre o protocolo Internet

## ANEXO II – LISTA DE OPERADORES

CTT	CTT – Correios de Portugal, S. A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicação e Multimédia, S. A.
NOS	NOS Comunicações
Optimus	Optimus – Telecomunicações, S. A.
PTC	PT Comunicações, S. A.
RTP	RTP – Rádio e Televisão de Portugal
Vodafone	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A.
ZON	ZON TV Cabo Portugal, S. A.

## ANEXO III – LISTA DE OUTRAS ENTIDADES/ORGANIZAÇÕES

ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
AGER	Autoridade Geral de Regulação de São Tomé e Príncipe
ANAC	Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANATEL	Agência Nacional de Telecomunicações
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
AdC	Autoridade da Concorrência
ARN	Autoridade Reguladora Nacional
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
BoR	Board of Regulators
CE	Comissão Europeia
CENELEC	Comité Europeu de Normalização Eletrotécnica
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Europeu de Regulação Postal
CPEC	Comissão de Planeamento de Emergência das Comunicações
DGC	Direção-Geral do Consumidor
EaPeReg	Eastern Partnership Electronic Communications Regulators Network
ECC	Comité de Comunicações Eletrónicas
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EMCWP	Grupo de Trabalho Compatibilidade Eletromagnética
EMERG	Grupo de Reguladores Euro Mediterrânicos
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERGP	Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
IPAC	Instituto Português de Acreditação
ITSO	Organização Internacional de Comunicações por Satélite
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
ONS	Organismo de Normalização Sectorial
PE	Parlamento Europeu
REGULATEL	Fórum Latino-Americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
SEITEC	Secretário de Estado das Infraestruturas, Transportes e Comunicações
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
TTE	Conselho dos Transportes, Telecomunicações e Energia
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal

**Edição**  
ANACOM – Autoridade Nacional de Comunicações

**ISBN**  
978-972-786-100-2

**ISSN**  
2182-3634

**Design**  
Garra Publicidade

**Produção**  
Europress Indústria Gráfica

**Tiragem**  
500 exemplares

**Depósito Legal**  
201515/03

**Data**  
setembro 2015

ANACOM 

**Lisboa (Sede)**

Av. José Malhoa, 12  
1099 - 017 Lisboa Portugal  
Tel: (+351) 217211000  
Fax: (+351) 217211001

**Açores**

Rua dos Valados, 18 Relva  
9500 - 652 Ponta Delgada Portugal  
Tel: (+351) 296302040  
Fax: (+351) 296302041

**Madeira**

Rua Vale das Neves, 19  
9060 - 325 Funchal Portugal  
Tel: (+351) 291790200  
Fax: (+351) 291790201

**Atendimento ao Público**

800206665 (grátis)  
info@anacom.pt

[www.anacom.pt](http://www.anacom.pt)