
RELATÓRIO DE
REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES

‘16

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) durante o ano 2016, 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.

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, que serão tidos em conta em próximos exercícios. Os comentários e as sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório devem ser enviados para 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.

ÍNDICE

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM.....	11
1.1. A missão da ANACOM	11
1.2. Melhorar a eficiência e a eficácia internas e ser mais sustentável	12
1.3. Responsabilização e transparência	15
1.4. Atividade regulatória da ANACOM em 2016	16
2. A INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES E CONSUMIDORES	26
2.1. A informação como forma de proteger os consumidores	26
2.2. Decisões que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores	29
3. ANÁLISE DE MERCADOS	32
3.1. Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	32
3.2. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	33
3.3. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão	35
3.4. Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo	42
3.5. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	44
3.6. Mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais	45
4. OFERTAS REGULADAS	46
4.1. Oferta de referência de interligação (ORI)	46

4.1.1.	Preços de originação de chamadas na rede da MEO	46
4.1.2.	Preços de terminação de chamadas nas redes fixas	47
4.2.	Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	48
4.3.	Oferta Rede ADSL PT	52
4.4.	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	55
4.5.	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	57
4.6.	Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	59
4.7.	Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)	60
5.	SISTEMAS DE CUSTEIO.....	61
5.1.	Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO	61
5.1.1.	SCA da MEO referente aos exercícios de 2014 e 2015	61
5.1.2.	Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015	61
5.2.	SCA dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) referente aos exercícios de 2014 e 2015	62
5.3.	Modelo de custeio de terminação fixa	63
6.	SERVIÇO UNIVERSAL (SU).....	64
6.1.	Serviço universal das comunicações eletrónicas	64
6.1.1.	Prestador(es) do serviço universal (PSU)	64
6.1.2.	Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF)	64
6.1.3.	Serviço de postos públicos	67
6.1.4.	Lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas	71
6.1.4.1.	Lista telefónica completa	71
6.1.4.2.	Serviço completo de informações de listas	73

6.1.5.	Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)	74
6.1.6.	Financiamento do SU	76
6.1.6.1.	Contribuições relativas a 2014 (pagas em 2016)	77
6.1.6.2.	Contribuições relativas a 2015 (a ser pagas em 2017)	80
6.2.	Serviço postal universal	83
6.2.1.	Acesso à rede postal dos CTT, prestador do serviço postal universal	83
6.2.2.	Preços do serviço postal universal	85
6.2.3.	Qualidade do serviço postal universal	87
6.2.4.	Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços	89
6.2.5.	Inventário do património afeto à concessão dos CTT	95
6.2.6.	Custos líquidos da prestação do serviço postal universal	96
7.	PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO	97
7.1.	Portabilidade	97
7.1.1.	Alteração do Regulamento da Portabilidade	97
7.1.2.	Evolução dos números portados	98
7.1.3.	Evolução no tempo da portabilidade entre operadores	102
7.1.4.	Evolução dos preços da portabilidade	103
7.2.	Pré-seleção	104
8.	ROAMING INTERNACIONAL	106
9.	SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES	112
9.1.	Segurança e integridade das redes e serviços	112
9.1.1.	Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade	112

9.1.2. Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas	115
9.2. Número único de emergência europeu - 112	115
9.3. Planeamento civil de emergência (PCE)	116
9.4. Articulação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)	116
9.5. Exercícios de segurança de comunicações	116
9.6. Alterações climáticas	117
9.7. Normalização	117
10. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)	118
10.1. Credenciação de Entidades	118
11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	121
11.1. Plano estratégico nacional do espectro radioelétrico	121
11.2. Leilão multifaixa - Velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz	121
11.3. Consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz	122
11.4. Renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos na faixa 2100 MHz para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	122
11.5. Grupo nacional de preparação para a WRC-19	123
11.6. Radiodifusão televisiva – TDT	123
11.7. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	125
11.8. Radiodifusão sonora	125
11.9. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres	126
11.10. Licenciamentos radioelétricos	126
11.11. Serviços de amador e de amador por satélite	129
11.12. Proteção de estações e redes de radiocomunicações	129

12. NUMERAÇÃO 130

12.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	130
12.2. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem	132
12.3. Plano Nacional de Numeração (PNN)	135
12.3.1. Implementação da posição comum do ERG sobre o VoIP	135
12.3.2. Regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo	135
12.3.3. Alteração da decisão relativa à transmissão para a NOS dos direitos de utilização de números detidos pela ZON	136
12.3.4. Electronic numbering (ENUM)	136
12.3.5. Reavaliação das condições de utilização de numeração geográfica e do uso do CLI (<i>Calling Line Identification</i>)	136

13. RECLAMAÇÕES..... 137

13.1. Evolução das reclamações	137
13.1.1. Comunicações eletrónicas	139
13.1.2. Serviços postais	142
13.1.3. TDT	145
13.1.4. Outros serviços	145
13.2. Resultados da análise das reclamações	146

14. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO 148

14.1. Comunicações eletrónicas	148
14.2. Serviços postais	150
14.3. ITED e ITUR	150
14.4. Mercado de equipamentos	151

14.5.	Monitorização e controlo do espectro (MCE)	154
14.6.	Monitorização do cumprimento das obrigações	157
14.6.1.	Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT	157
14.6.2.	Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	159
14.6.3.	Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade	160
14.6.4.	Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço	161
14.6.5.	Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais	161
14.6.5.1.	Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações	161
14.6.6.	Monitorização do cumprimento da obrigação de instalação de estações de base FWA	162
15.	CONTRAORDENAÇÕES	163
15.1.	Processos de contraordenação instaurados	163
15.2.	Decisões em processos de contraordenação instaurados	164
15.3.	Coimas e custas aplicadas	168
15.4.	Impugnação judicial de decisões da ANACOM	168
15.5.	Processos pendentes	168
16.	RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES	169
16.1.	Litígio da Iberomail	169
17.	ATIVIDADE INTERNACIONAL	169
17.1.	Representação do Estado Português	169

17.1.1.	União Europeia	170
17.1.2.	União Internacional das Telecomunicações (UIT)	177
17.1.3.	União Postal Universal (UPU)	178
17.1.4.	União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	179
17.1.5.	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	179
17.1.6.	Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	180
17.1.7.	Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	180
17.1.8.	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	181
17.2.	Representação técnica	181
17.2.1.	Organizações de órgãos de regulação	182
17.2.2.	Organizações Internacionais	187
17.3.	NATO	191
18.	COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA	193
18.1.	Cooperação Internacional	193
18.2.	Cooperação a nível nacional	196
19.	ASSESSORIA AO GOVERNO	200
19.1.	Parecer nas operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o prestador do serviço universal (PSU)	200
19.2.	Novas redes de acesso (NRA)	200
19.3.	Outras atividades desenvolvidas em assessoria	201
20.	CONTENCIOSO	205
20.1.	Contencioso administrativo	205
20.2.	Contencioso Tributário	207

20.3.	Contencioso Cível	207
20.4.	Meios gratuitos	208
20.5.	Processos administrativos	208

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.1. A missão da ANACOM

A ANACOM é uma pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa, dotada de autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como de património próprio, e não está sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

Os estatutos da ANACOM, que entraram em vigor em 1 de abril de 2015, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, consagram a ANACOM como entidade administrativa independente, para além de ser a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) no âmbito das comunicações para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional.

Enquanto ARN, a missão da ANACOM consiste na regulação do sector das comunicações – eletrónicas e postais – e na coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações.

Para prosseguir essa missão a ANACOM dispõe de um vasto conjunto de atribuições, cabendo-lhe designadamente: promover a oferta de redes e serviços; garantir o acesso a redes, infraestruturas e serviços; assegurar a garantia da liberdade de oferta; garantir o acesso ao serviço universal de comunicações eletrónicas e postal; e proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais. Compete-lhe ainda contribuir para o desenvolvimento do mercado interno das redes e serviços de comunicações eletrónicas e postais da UE.

Assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, a sua supervisão e a coordenação entre radiocomunicações civis, militares e paramilitares, bem como a gestão do PNN, segundo critérios de eficiência, constituem também atribuições da ANACOM.

Cabe igualmente ao regulador, de acordo com o estabelecido nos seus estatutos, promover a resolução extrajudicial de conflitos entre as entidades reguladas e os consumidores e demais utilizadores finais, em termos simples, expeditos e tendencialmente gratuitos, e resolver litígios entre as entidades sujeitas à sua regulação.

As atribuições da ANACOM compreendem ainda o acompanhamento da atividade de outras entidades reguladoras e as experiências estrangeiras de regulação, o estabelecimento de relações com outras entidades reguladoras e com organismos da UE

e internacionais relevantes para a sua atividade, a participação ativa nas atividades e decisões dos organismos de reguladores, designadamente no Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) e no Grupo Europeu de Reguladores Postais (ERGP).

Para cumprir a sua missão, 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 de outros utilizadores quando lhe compete supervisionar a observância das normas, caso em que poderá emitir recomendações ou determinar medidas corretivas.

Implementar leis e regulamentos, bem como atos da UE aplicáveis ao sector das comunicações, e verificar o cumprimento das leis, regulamentos e das suas próprias determinações e orientações são outros dos poderes da ANACOM.

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

1.2. Melhorar a eficiência e a eficácia internas e ser mais sustentável

Para levar a cabo a sua missão, a ANACOM conta com um valioso recurso: os seus colaboradores que, com o trabalho de elevada qualidade desenvolvido, contribuem para afirmar a excelência que é hoje reconhecida à ANACOM, nacional e internacionalmente.

Para melhorar o nível de desempenho dos seus colaboradores e a sua motivação, com vista à excelência, a ANACOM levou a cabo em 2016 um ambicioso plano de formação suscetível de dar resposta a necessidades altamente especializadas que se fazem sentir no regulador e que exigem atualização permanente. Com esse objetivo procedeu-se ao lançamento de programas transversais direcionados a um conjunto significativo de colaboradores.

Paralelamente, para reforçar a mudança cultural e a disseminação e interiorização dos valores institucionais, com vista ao alinhamento dos comportamentos com a estratégia da organização e os objetivos definidos, apostou-se no reforço da comunicação interna. Neste

contexto, destaque para a realização de um conjunto de sessões que visam partilhar informação sobre práticas seguidas internamente em matérias de interesse transversal, bem como um conjunto de seminários sobre temas da atualidade relevantes para a regulação do sector das comunicações.

Para ajudar a melhorar a sua eficiência e eficácia internas, a ANACOM tem apostado na desmaterialização de processos e na prestação de serviços *online*. De relevar o desenvolvimento de novas funcionalidades nas aplicações informáticas para suporte à gestão do espectro, tendo sido identificadas melhorias a implementar ao nível do licenciamento eletrónico e no portal de frequências eletrónico eQNAF, além de ter sido concretizado o desenvolvimento aplicacional com vista à disponibilização dos relatórios dos planos de monitorização anuais à Direção-Geral da Saúde e aos municípios.

A ANACOM prosseguiu ainda o processo de faturação eletrónica implementado em 2014, que representa uma melhoria de eficiência e eficácia, com forte impacto na redução do consumo do papel e respetivos gastos, bem como na diminuição das despesas associadas à impressão e expedição de documentos. No entanto, decorridos dois anos sobre a introdução do sistema, o número de utilizadores tem-se mantido sem grandes variações. Grande parte dos médios e grandes operadores de comunicações eletrónicas e de serviços postais ainda não aderiram ao sistema, continuando a preferir o suporte de papel.

Este esforço de desmaterialização põe em evidência a importância dos sistemas de informação e a necessidade da sua melhoria contínua, que são cruciais para o bom desempenho da maioria das atividades da ANACOM, designadamente no que respeita à produção e tratamento de informação. Com o objetivo de melhorar as práticas e resultados dos sistemas e tecnologias de informação e aumentar a eficiência e segurança dos mesmos, bem como a redução de custos inerentes a esta área, a ANACOM decidiu avançar com a implementação do plano estratégico de sistemas de informação 2015-2017, que está em curso. A concretização deste plano deverá conduzir a uma clara melhoria interna dos sistemas e tecnologias de informação, aproximando a ANACOM dos referenciais de melhores práticas.

Dada a importância que a informação tem para a ANACOM, quer aquela que é produzida internamente, quer a que é fornecida pelos regulados e outras partes interessadas, foi promovido em 2016 um programa de melhoria da governança e gestão da segurança da informação na ANACOM, em conformidade com as melhores práticas internacionais. Esta ação será continuada em 2017 e por isso foi inscrita no plano plurianual de atividades 2017-2019.

Durante o ano foi desenvolvido trabalho específico no âmbito do projeto, foram produzidos os documentos e os entregáveis previstos e realizados testes de penetração à infraestrutura informática na vertente tecnológica, os quais permitiram avaliar o estado atual das tecnologias de informação e sinalizar as respetivas medidas corretivas e preventivas a serem adotadas.

Foram também realizados cinco *workshops*. Deste trabalho resultou a elaboração do modelo para a criação do comité de risco e segurança da ANACOM, aprovado a 30 de março de 2017. Trata-se de um órgão consultivo do Conselho de Administração que tem por missão promover uma cultura de segurança da informação e uma abordagem transversal e harmonizada para sustentação e reforço da ação da ANACOM nesta matéria, bem como na gestão do risco.

O esforço de melhoria de eficiência prosseguido pela ANACOM estendeu-se também ao processo de recolha de informação através da unificação de pedidos de informação regulares e da criação de um calendário da recolha destes indicadores. Este objetivo esteve ainda subjacente à aprovação do projeto de regulamento sobre a prestação de informação estatísticas, que esteve em consulta pública até 16 de dezembro de 2016. Os indicadores que integram o projeto de regulamento foram adaptados às novas realidades tecnológicas e de mercado e correspondem a uma redução do volume de informação solicitada, tendo em conta as evoluções ocorridas e as fontes de informação alternativa disponíveis.

Em matéria de sustentabilidade ambiental importa relevar os bons resultados alcançados em 2016 ao nível do projeto de gestão ambiental (iniciativa desenvolvida anualmente desde 2010), que refletem a elevada consciência da ANACOM relativamente à sua pegada ecológica. Entre os progressos mais significativos, destaca-se a redução do consumo de água (-17%) e de papel (-10%). Quanto ao consumo de energia, são de realçar, em 2016, as reduções de consumos nas instalações do Porto (-7,8%) e do SINCRER - Sistema

Nacional de Controlo Remoto de Emissões Radioelétricas (-9,7%). No que concerne aos consumos de plástico registou-se uma redução significativa (-17%).

Em 2016, a ANACOM continuou a assegurar a boa prática de fazer recolha seletiva de resíduos que encaminha para os ecopontos apropriados, privilegiando-se, sempre que possível, a entrega na Entreaajuda.

1.3. Responsabilização e transparência

Na prossecução da sua atividade, a ANACOM rege-se pelos princípios da responsabilização e transparência. A ANACOM submete a consulta pública e/ou a audiência prévia dos interessados todas as suas decisões com impacto no sector, dando oportunidade a que todos se pronunciem e possam conhecer antecipadamente o sentido das decisões do regulador. Em 2016, a ANACOM lançou 14 procedimentos de consulta. Pela primeira vez, no âmbito da elaboração do plano plurianual de atividades 2017-2019, colocou em consulta pública a lista das ações concretas previstas para o triénio e a respetiva calendarização, para pronúncia de todos os interessados.

Pautando a sua atuação pelo princípio da transparência, a ANACOM dispõe de diversas plataformas através das quais presta regularmente informação aos diversos destinatários da sua atividade. Desde logo, no artigo 52.º dos Estatutos estabelece-se que esta Autoridade deve possuir um sítio na Internet no qual disponibiliza o diploma de criação, os estatutos e regulamentos, a composição dos seus órgãos, os planos, os orçamentos, os relatórios e contas e ainda os regulamentos, as decisões e as instruções genéricas que emite. A ANACOM também divulga no seu sítio as consultas públicas, os contributos recebidos e respetivos relatórios, informação estatística, estudos e legislação nacional e comunitária relevante para o sector.

O sítio da ANACOM (www.anacom.pt) registou cerca de 801 mil visitas em 2016, originadas por 611 mil utilizadores. Foram feitas 1,949 milhões de visualizações aos conteúdos informativos.

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é o boletim informativo Spectru, que mensalmente divulga informação sobre a atividade do regulador e o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e postais, a nível nacional e internacional. Trata-se de um boletim eletrónico, com versões em português e em inglês,

ambas disponibilizadas gratuitamente no sítio desta Autoridade. Em 2016, este boletim contava com 2772 subscritores nacionais e estrangeiros.

A ANACOM tem ainda uma conta na rede social Twitter (https://twitter.com/_ANACOM) e está no YouTube. Em 2016, os vídeos publicados pela ANACOM no YouTube tiveram 5307 visualizações e o sítio registou 1912 visitas provenientes do Twitter. Estas plataformas constituem um reforço da disseminação da informação diariamente publicada no sítio da ANACOM.

Releva-se igualmente que a ANACOM, sempre que solicitada, presta esclarecimentos às comissões competentes da Assembleia da República. Em 2016, a ANACOM participou em três audições parlamentares, duas delas na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas, para prestar esclarecimentos sobre as alterações à Lei das Comunicações Eletrónicas no que respeita a períodos de fidelização e ofertas comerciais dos prestadores e para apresentar o seu plano plurianual de atividades 2016-2018. A ANACOM esteve ainda na Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto, numa audição sobre o dividendo digital 2 e a televisão digital terrestre. Além disso, a ANACOM respondeu a diversas perguntas e requerimentos parlamentares ao longo do ano e pronunciou-se sobre iniciativas legislativas da AR.

Nos termos estatutários, a ANACOM submeteu ao Governo o seu plano plurianual de atividades 2017-2019 e o orçamento para 2017, bem como o Relatório e Contas relativo a 2015. O Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades de 2015 foi enviado ao Governo e à Assembleia da República.

1.4. Atividade regulatória da ANACOM em 2016

Na sua atividade de regulação, a ANACOM levou a cabo em 2016 um conjunto variado de ações, que se estendem por vários domínios: defesa dos direitos e interesses dos consumidores; análise de mercados e acesso a redes, infraestruturas e serviços; gestão de espectro; supervisão/fiscalização e sancionatório; participação internacional.

Além disso, também coadjuvou o Governo em diversas matérias, incluindo no âmbito da representação internacional, e colaborou com a Assembleia da República.

Ao nível da regulação destacam-se algumas medidas adotadas pela ANACOM visando diretamente a defesa dos consumidores:

- a aprovação do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, tanto na divulgação das suas ofertas como no âmbito da relação contratual; destaca-se a criação de uma ficha de informação simplificada (FIS) que, em linguagem e forma simples e concisa, deve veicular a informação essencial sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais, sobre as condições contratuais que concretamente são oferecidas pelo prestador de serviço e sobre algumas das alterações que, ao longo da relação contratual, podem ser introduzidas no contrato;
- a decisão de alteração do direito de utilização de frequências (DUF) da TDT Multiplexer A (Mux A) atribuído à MEO, na sequência da entrada em vigor da lei 33/2016, de 24 de agosto, determinando a cessação das reservas de capacidade existentes para o quinto canal e para um canal em alta definição, e a reserva de capacidade nesse Mux para dois serviços de programas em definição *standard*, de modo a permitir a disponibilização na plataforma TDT dos serviços de programas do serviço público de âmbito nacional RTP3 e a RTP Memória, e para outros dois serviços de programas, visando a abertura de concurso para atribuir licenças para dois serviços de programas de acesso não condicionado livre;
- a deliberação que determina à MEO a instalação de um emissor para corrigir problemas de cobertura de televisão digital terrestre na freguesia de Fornos, concelho de Castelo de Paiva, e a adoção de um plano de comunicação para informar as populações sobre a entrada em funcionamento do novo emissor, decisão que decorreu da verificação, através da sonda instalada na junta de freguesia de Fornos, de que a indisponibilidade de serviço na receção do sinal de TDT distribuído por via terrestre ultrapassava o limite fixado no DUF;
- a aprovação, no quadro da renovação dos DUF relativos à faixa de frequências de 2100 Mhz, de uma lista de 588 freguesias potencialmente sem banda larga móvel (BLM) que os operadores MEO, NOS Comunicações, S.A. (NOS) e Vodafone terão que cobrir (196 freguesias cada), determinando-se em simultâneo que os operadores estão obrigados a assegurar uma cobertura mínima não inferior à verificada na data de renovação dos DUF no âmbito da prestação de serviços de dados na faixa dos 2100 MHz;

- o lançamento de uma campanha informativa na rádio e na imprensa, através da qual, durante vários meses, foi divulgada informação útil aos utilizadores na gestão da sua relação com os prestadores de serviços;
- o trabalho realizado ao nível da promoção da resolução alternativa de litígios, designadamente através da participação em reuniões com o Governo e com a Direção-Geral do Consumidor, tendo a ANACOM sido ouvida pelo grupo de trabalho criado por despacho da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio e enviado o seu contributo com uma lista de preocupações a serem endereçadas numa eventual negociação de um protocolo de cooperação com a rede de arbitragem de consumo nacional;
- a reestruturação e revisão de conteúdos do Portal do Consumidor, plataforma que assume uma importância central na divulgação de informação – a apresentação gráfica do Portal foi alterada e os conteúdos foram revistos e reorganizados, procurando-se uma abordagem mais simples, intuitiva e apelativa para os utilizadores, em particular os consumidores.

Em 2016, ainda no âmbito da defesa dos consumidores, a ANACOM tratou cerca de 95% das reclamações recebidas durante o ano (69 541 reclamações). A resposta a reclamações e pedidos de informação dirigidos à ANACOM é um importante mecanismo de salvaguarda dos direitos e interesses dos utilizadores de serviços de comunicações. Nesse contexto, a ANACOM procura esclarecer os consumidores sobre os seus direitos no âmbito da situação que motivou a respetiva reclamação/solicitação, à luz da legislação sectorial aplicável, disponibilizando informação útil para a resolução dos problemas apresentados e promovendo o recurso a mecanismos de resolução alternativa de conflitos, como os centros de arbitragem de conflitos de consumo ou os julgados de paz.

Em matéria de análises de mercado, 2016 encerrou um ciclo de realização de várias análises, sendo de destacar:

- Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo.

Foram determinadas, entre outros aspectos, uma descida dos preços grossistas das terminações fixas na ordem dos 42% - tendo o preço máximo sido fixado em 0,0644 cêntimos por minuto, aplicável de igual forma aos níveis de interligação local

e de trânsito simples -, e a desregulação do preço de interligação em trânsito duplo, atendendo à sua reduzida expressão e à existência de serviços de trânsito que podem exercer pressão competitiva no preço desse nível de interligação. Foi ainda determinado que a obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso abrange as interligações suportadas nas redes tradicionais (rede telefónica pública comutada) e as interligações IP, tendo ficado estipulado que a MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) deverá, até maio de 2017, apresentar uma proposta de interligação em IP que integrará contributos dos restantes prestadores no mercado.

- Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Com base na decisão de 2015 foi estabelecida uma atualização de 2,4% do preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS, a partir de 1 julho de 2016. O preço passou a ser de 0,81 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, mantendo-se Portugal entre o conjunto de países com preços mais baixos na UE.

- Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão

Por decisão de 30 de junho de 2016, a ANACOM aprovou o projeto de decisão final a notificar à Comissão Europeia (CE), no qual identificou como relevantes para efeitos de regulação *ex ante* o mercado de acesso local grossista num local fixo abrangendo todo o território nacional e o mercado de acesso central grossista num local fixo (para produtos de grande difusão) nas áreas não competitivas, tendo concluído que a MEO tem PMS em ambos os mercados, pelo que lhe foram impostas obrigações. A ANACOM concluiu ainda que o mercado de acesso central grossista num local fixo (para produtos de grande difusão) nas áreas concorrenciais não é suscetível de regulação *ex ante*. Em simultâneo, foi considerado não ser proporcional impor o acesso à rede de fibra ótica da MEO nos mercados não concorrenciais, matéria que suscitou reservas da CE e desencadeou o processo da fase II da investigação ao abrigo do artigo 7.º-A da Diretiva 2002/21/CE, no qual a ANACOM interagiu de forma estreita com a CE e o BEREC.

A ANACOM contestou as reservas da CE pois considera que Portugal constitui um caso singular e de sucesso a nível europeu no que respeita ao desenvolvimento de redes de nova geração (RNG) e que a sua decisão é aquela que melhor defende os interesses do país e dos cidadãos, promovendo o investimento na cobertura do território com RNG e combatendo a exclusão digital.

Na sequência da Recomendação da CE de 29 de novembro de 2016 sobre a matéria, a ANACOM aprovou, no final de 2016, um sentido provável de decisão (SPD), que foi submetido a consulta pública, no qual apresenta justificação fundamentada para não alterar e não retirar o projeto de decisão final notificado e, conseqüentemente, não acolher a Recomendação da CE. A decisão final foi já aprovada em março de 2017.

- Mercados de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo

Através da decisão final aprovada a 1 de setembro de 2016, que consagrou a tendência de desregulação progressiva deste mercado, foram identificados como relevantes (para efeitos de regulação *ex ante*) vários mercados de acesso de elevada qualidade e de segmentos de trânsito, concluindo que a MEO detém PMS. Considerou-se que os mercados grossistas de acesso de elevada qualidade nas áreas C (baixo e alto débito), correspondentes a zonas competitivas, não são suscetíveis de regulação *ex ante*, pelo que devem ser suprimidas as obrigações impostas na anterior análise de mercados, a partir de março de 2018. Foi ainda determinado que até essa data a MEO não poderá agravar as condições das ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE). Quanto às novas rotas C dos mercados de segmentos de trânsito (que se traduziram numa desregulação acrescida deste mercado), foi determinada a supressão das obrigações estabelecidas, com efeitos a partir de março de 2017. Em relação à ORCA, foi estabelecida a supressão imediata das obrigações para os circuitos analógicos e para novos pedidos de circuitos digitais com débitos mais elevados (34 Mbps e 155 Mbps), com exceção dos circuitos de acesso a cabos submarinos internacionais.

Na sequência da conclusão desta análise de mercados, a ANACOM impôs à MEO uma redução de 72,8% no preço dos circuitos alugados Ethernet (com capacidade até 10 Gbps) entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira

(circuitos CAM) e entre várias ilhas de cada região (circuitos inter-ilhas), suportados em cabos submarinos que são propriedade deste operador e constituem uma infraestrutura essencial para o desenvolvimento da concorrência nestas Regiões. Esta redução dos preços segue-se a uma outra, da ordem dos 50%, decidida pela ANACOM em julho de 2015, no âmbito de uma medida urgente adotada. No total, a descida de preços determinada pela ANACOM nas suas duas decisões sobre esta matéria atingiu os 86% no espaço de um ano.

- Mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais

Foi declarada a caducidade, com efeitos a 26 de abril de 2012, das obrigações regulamentares impostas à MEO no contexto do mercado de fornecimento grossista de serviços de difusão televisiva através de redes analógicas terrestres.

No que respeita ao serviço universal das comunicações eletrónicas, foram realizadas diversas ações com vista à supervisão do modo de prestação dos serviços pelos prestadores designados e ao ressarcimento dos custos líquidos do serviço universal (CLSU):

- no serviço universal de postos públicos foram desenvolvidas ações de fiscalização para verificar a localização dos postos públicos indicados pela MEO, a sua operacionalidade e demais condições;
- no serviço universal de listas telefónicas e de um serviço geral de listas foi analisada e aprovada pela ANACOM a campanha informativa lançada pela MEO relativamente às listas telefónicas impressas 2017/2018 a entregar em 2017. De notar que 2016 foi o primeiro ano de entrega das listas telefónicas impressas apenas a quem as solicitou, na sequência da adoção de um modelo *opt in*, cujo procedimento está a ser analisado;
- foi aprovada a decisão sobre os resultados das auditorias aos CLSU da MEO relativos ao exercício de 2014 (para o período entre 1 de janeiro e 31 de maio de 2014 para prestação do STF e o período de 1 de janeiro a 8 de abril para prestação do serviço de postos públicos), após auditoria externa aos respetivos valores e submissão dos projetos de decisão correspondentes ao procedimento geral de consulta e audiência prévia de interessados;

- quanto ao financiamento dos CLSU, em 2016 a ANACOM finalizou os procedimentos relativos ao acionamento do fundo de compensação do serviço universal (FCSU) relativo aos CLSU aprovados em 2014 e incorridos em 2014 pelos PSU designados por concurso. Foram também iniciados os procedimentos com vista ao ressarcimento dos CLSU relativos ao período 2012-2013 (CLSU aprovados em 2015) e a 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso). Neste contexto foi adjudicada e concluída uma auditoria para verificar a conformidade dos valores do volume de negócios elegível dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativos ao exercício de 2015. Nessa sequência, em dezembro de 2016 foi adotado o SPD sobre a matéria, tendo a respetiva decisão final sido aprovada já no início de 2017. De relevar também a aprovação do relatório e contas de 2015 do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas.

No que respeita à verificação do cumprimento das obrigações do prestador do serviço postal universal, a ANACOM realizou em 2016 diversas ações:

- analisou a oferta de acesso à rede postal dos CTT e promoveu auditorias ao inventário do património afeto à concessão apresentado pelo PSU, os CTT, e aos níveis de qualidade do serviço postal universal oferecido pelo mesmo;
- aprovou um SPD sobre o cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade de serviço oferecido pelos CTT em 2016, sendo que, na sequência de anterior decisão da ANACOM, a partir de outubro de 2016 a medição dos indicadores passou a ser feita por entidade externa independente;
- procedeu à monitorização dos objetivos definidos para a densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, incluindo a realização de fiscalizações para verificar os horários de funcionamento e os serviços postais prestados nos estabelecimentos postais (estações de correio e postos de correio), bem como a localização dos mesmos e dos marcos de correio indicados pelos CTT;
- verificou a conformidade da proposta de preços para 2016 apresentada pelos CTT com a regra de formação de preços aprovada em 2014.

Em matéria de numeração, 2016 foi um ano de aprofundamento da questão das condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis, em ligação com o recurso a

redes VoIP. Foi iniciado o procedimento de elaboração de um regulamento visando a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo e procedeu-se à análise das regras e condições de utilização de numeração geográfica e do uso da identificação da linha chamadora (CLI).

Importa ainda destacar a entrada em funcionamento do SIC, em janeiro de 2016. A atividade desenvolvida durante o ano concentrou-se na criação de novos utilizadores através do procedimento de credenciação de entidades, com vista ao carregamento do sistema com a informação relevante: direitos de passagem, anúncios de construção, informação de cadastro de infraestruturas e procedimentos de acesso e utilização de infraestruturas. Foram ainda realizadas sete ações de formação para uma correta utilização do sistema.

Em matéria de segurança e integridade das redes e serviços, releva-se o lançamento do início do procedimento de elaboração de um regulamento, incluindo a publicitação do respetivo anúncio, tendo sido recebidos 18 contributos. O projeto de regulamento foi aprovado por deliberação de 29 de dezembro de 2016 e submetido a consulta pública durante 30 dias úteis, para pronúncia dos interessados.

No âmbito da gestão do espectro destacam-se como ações mais relevantes:

- a elaboração de um plano estratégico nacional do espectro radioelétrico, no qual são identificadas as principais ações estratégicas conducentes à disponibilização de frequências para serviços/aplicações rádio de âmbito civil para o futuro, de forma a satisfazer novas necessidades de espectro ponderadas as especificidades de cada serviço/aplicação no âmbito da sua evolução;
- o trabalho desenvolvido tendo em vista a inevitável libertação da faixa dos 700 MHz das utilizações atuais de TDT, com o objetivo de submeter ao Governo, em 2017, uma proposta sustentada sobre qual a plataforma privilegiada para permitir que a população continue a aceder à televisão gratuita após 2020, o qual decorreu sob duas vertentes: análise e planeamento detalhado das ações necessárias à libertação da faixa, garantindo a continuação do acesso da população à TV gratuita após 2020 e a vertente relacionada com a atribuição da faixa a novos serviços;
- a decisão que determinou as velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz para cada uma das empresas

vinculadas (MEO, NOS e Vodafone) e o fim das restrições existentes nessa faixa, ficando as empresas obrigadas a cumprir as obrigações de cobertura até março de 2017.

No âmbito da sua atividade de supervisão/fiscalização e sancionatória, a ANACOM levou a cabo diversas ações de fiscalização sobre o mercado e de monitorização do espectro, através das quais verificou o cumprimento das suas determinações e das regras em vigor, bem como a conformidade dos equipamentos com a legislação aplicável.

As ações de fiscalização sobre o mercado traduziram-se na realização de mais de duas mil diligências de fiscalização, que incidiram sobre o sector das comunicações eletrónicas, o sector postal, o cumprimento das normas de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjunto de edifícios (ITUR) e o mercado de equipamentos.

Relativamente à monitorização do espectro foram realizadas mais de cinco mil ações que incluíram, designadamente, a verificação de situações de interferências e a fiscalização a estações e redes de radiocomunicações.

Sempre que nas ações de fiscalização se detetam situações irregulares, a ANACOM prossegue com os respetivos processos em sede sancionatória. Durante 2016 foram instaurados 223 novos processos de contraordenação e concluídos 253 processos. No total, as coimas aplicadas ascenderam a 965 704 euros.

Foram também propostas ao Governo sanções contratuais relacionadas com incumprimento de obrigações associadas ao contrato de concessão dos CTT e ao contrato de prestação do serviço de postos públicos celebrado com a MEO.

No domínio internacional, em concreto a nível europeu, e no que respeita à abolição das tarifas retalhistas de *roaming*, prevista para junho de 2017, a ANACOM esteve envolvida nas negociações relativas à proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (UE) n.º 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de itinerância. O objetivo da regulação do funcionamento dos mercados de *roaming* internacional a nível grossista visava permitir a abolição das sobretaxas de *roaming* a nível retalhista, sem distorcer os mercados domésticos visitados e os mercados domésticos de origem. A ANACOM participou igualmente na análise da proposta de Regulamento da CE relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de

encomendas. Em causa está a melhoria da supervisão regulamentar, incentivar a concorrência e aumentar a transparência das tarifas, de modo a reduzir os preços pagos por particulares e pequenas empresas, especialmente em zonas remotas.

A ANACOM desenvolveu também um importante trabalho no âmbito da revisão do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas. Em 2016 foi apresentada a proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho para um Código Europeu para as Comunicações Eletrónicas, que visa a conectividade transversal e sem restrições por toda a União Europeia, a harmonização das competências das ARN e a harmonização mínima do espectro.

Em matéria de cooperação, releva-se o papel da ANACOM na coordenação dos trabalhos de elaboração de uma agenda digital para a Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (CPLP), na qualidade de secretariado da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações (ARTCEL), bem como no desenvolvimento do projeto das aldeias sustentáveis para o desenvolvimento, que promove o acesso à Internet e a universalização do uso das tecnologias de informação e comunicação em Moçambique.

A nível bilateral, destaca-se o projeto de cooperação da ANACOM, através das suas delegações dos Açores e da Madeira, com os reguladores de Cabo Verde, São Tomé e Príncipe e Guiné-Bissau (projeto RIA – regiões insulares atlânticas).

No que respeita à atividade de assessoria ao Governo, são de salientar dois pareceres emitidos pela ANACOM a pedido do gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas (SEI), relativamente a operações de subcontratação envolvendo o prestador do serviço universal de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas.

A ANACOM foi ainda chamada pelo gabinete do SEI a analisar e dar parecer sobre diversos projetos legislativos, além de ter apresentado várias propostas legislativas.

2. A INFORMAÇÃO E PROTEÇÃO DOS UTILIZADORES E CONSUMIDORES

A comunicação com as partes interessadas, nomeadamente empresas reguladas, utilizadores de serviços de comunicações, consumidores, autarquias, Governo, entre outros, assume grande relevância na prossecução da atividade da ANACOM. Para tal, esta Autoridade dispõe de múltiplas plataformas e formas para comunicar com os utilizadores e em particular com os consumidores, habilitando-os a fazer as escolhas mais adequadas às suas necessidades. Esta é, de facto, uma das formas mais eficazes de assegurar a proteção dos seus direitos.

2.1. A informação como forma de proteger os consumidores

- **Portal do Consumidor da ANACOM**

O Portal do Consumidor da ANACOM (www.anacom-consumidor.com) assume uma importância central na divulgação de informação aos utilizadores de serviços de comunicações, em especial aos consumidores. Utiliza uma linguagem simples e facilmente compreensível de modo a permitir que os utilizadores fiquem mais capacitados para gerir as suas relações contratuais com os operadores e melhorar a sua experiência com a utilização de serviços de comunicações.

Em 2016 procedeu-se ao trabalho de reestruturação e revisão de conteúdos do portal do consumidor. A apresentação gráfica do portal foi renovada e os conteúdos foram revistos e reorganizados, procurando-se uma abordagem mais simples, intuitiva e apelativa para os utilizadores, em particular os consumidores, tendo-se para o efeito considerado a experiência desta Autoridade no tratamento de reclamações e pedidos de informação.

A nova versão do Portal do Consumidor, disponibilizada ao público em setembro de 2016, mantém o acesso às ferramentas da ANACOM, designadamente ao comparador de tarifários COM.escolha e ao medidor de velocidade NET.mede, bem como ao assistente virtual, agora designado “Pergunte à ANACOM”. Mantém igualmente os conteúdos informativos que já existiam na versão anterior, ainda que renovados.

Foram ainda criados dois conteúdos infográficos sobre a prevenção de problemas e a resolução de conflitos com os operadores, bem como novas áreas temáticas, como um repositório de minutas para reclamar ao operador, uma área com informação sobre as novidades do sector, uma área com a informação estatística mais relevante apresentada

de forma simplificada, um glossário com explicações simples sobre a terminologia mais utilizada no sector e uma lista de *links* e contactos úteis, incluindo os contactos dos operadores e de entidades de resolução alternativa de conflitos.

O número total de páginas do Portal do Consumidor visitadas em 2016 foi de 2 085 858, sendo o NET.mede e os conteúdos informativos as áreas mais procuradas.

- **Ferramentas de apoio ao utilizador**

Ainda no âmbito da divulgação de informação aos utilizadores, destaca-se a reorganização e melhoria dos conteúdos da ferramenta interativa de pergunta/resposta 'Pergunte à ANACOM', operada no contexto da renovação do Portal do Consumidor da ANACOM, onde é possível colocar uma questão em linguagem natural e obter uma resposta por aproximação linguística à questão colocada, bem como consultar a lista das mais de 400 perguntas frequentes disponíveis. Em 2016, o 'Pergunte à ANACOM' registou um total de 151 385 visitas.

Também o medidor de velocidade NET.mede se apresenta como uma ferramenta útil para os utilizadores, permitindo-lhes medir de forma simples e rápida a velocidade dos respetivos acessos à Internet e, assim, aferir de forma mais objetiva a qualidade do serviço que lhes é prestado. Esta ferramenta permite ainda detetar eventuais situações de *traffic shaping*, ou seja, da aplicação pelos operadores de restrições ao tráfego e à velocidade contratados pelos utilizadores para gerir o tráfego de Internet. Em 2016, o NET.mede registou um total de 256 942 visitas.

Finalmente, o comparador de tarifários COM.escolha permite consultar os tarifários dos operadores para os serviços de televisão, Internet fixa e móvel e telefone fixo e móvel, bem como de pacotes de serviços, além de permitir fazer simulações para identificar o tarifário que melhor se adequa às necessidades do utilizador. Ao longo do ano de 2016, o número de visitas ao COM.escolha foi de 86 436.

Todas estas ferramentas se encontram disponíveis através do Portal do Consumidor da ANACOM.

- **Resposta a reclamações e pedidos de informação**

A resposta a reclamações e pedidos de informação é um importante mecanismo de salvaguarda dos direitos e interesses dos utilizadores e consumidores. Nesse contexto, a ANACOM procura esclarecer os interessados sobre os seus direitos no âmbito da situação que motivou as respetivas solicitações, à luz da legislação sectorial aplicável, e sobre como deverão proceder com vista à resolução dos problemas apresentados, promovendo o recurso a mecanismos de resolução alternativa de conflitos, como os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo ou os Julgados de Paz.

Em 2016, a ANACOM recebeu 69 541 reclamações, tendo tratado cerca de 95% do total.

- **Campanhas informativas**

Sempre que a situação o justifica, a ANACOM lança campanhas informativas nos media, como forma de alargar a difusão de informação, permitindo que ela chegue a um maior número de pessoas. A imprensa escrita, a rádio e a Internet são os meios privilegiados. Em 2016, foram lançadas várias campanhas informativas:

- **Roaming internacional**

Em 27 de abril de 2016, foi lançada uma campanha informativa sobre *roaming* internacional com o objetivo de dar a conhecer as novas regras aplicáveis a partir de 30 de abril que visam impulsionar a eliminação da diferença entre as tarifas domésticas e as tarifas de *roaming* no Espaço Económico Europeu (EEE)¹.

Através desta campanha os consumidores foram alertados para a necessidade de contactarem os respetivos operadores antes de viajarem.

A campanha utilizou a Internet, a rádio e a imprensa escrita e a ANACOM promoveu também a distribuição alargada de um folheto informativo.

- **Alertas ANACOM**

A ANACOM levou a cabo, entre abril e outubro de 2016, a iniciativa “Alertas ANACOM”, com o objetivo de reforçar a informação que disponibiliza aos consumidores sobre temas

¹ Inclui os países da União Europeia, a Islândia, a Noruega e o Liechtenstein.

sectoriais específicos do seu interesse, que refletem as principais questões suscitadas nas reclamações recebidas. Esta iniciativa envolveu a publicação semanal de alertas temáticos em dois jornais diários de grande circulação, tendo, de maio a setembro de 2016, sido alargada à rádio.

- **Divulgar o Portal do Consumidor**

Com o objetivo de divulgar o Portal do Consumidor e promover a sua utilização, a ANACOM lançou uma campanha informativa a 24 de setembro de 2016 suportada em meios de comunicação tradicionais e em meios digitais. Foi também criado um filme promocional, disponibilizado no Portal e utilizado na campanha digital (numa versão reduzida).

- **Publicação de Guias**

A ANACOM publicou ainda um conjunto de guias informativos dirigidos aos consumidores com informação útil sobre serviços de comunicações eletrónicas (voz, Internet e televisão):

- “O que precisa de saber sobre suspensão de serviços”;
- “O que precisa de saber sobre faturação de serviços”;
- “O que precisa de saber sobre cancelamento de serviços”.

Estes guias têm uma versão eletrónica disponível no Portal do Consumidor e são distribuídos em suporte físico nos principais pontos de apoio e informação aos consumidores.

2.2. Decisões que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores

- Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual

A ANACOM aprovou, por decisão de 14 de julho de 2016, o Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas - Regulamento n.º 829/2016, objeto da Declaração de Retificação n.º 878/2016, de 1 de setembro. Este Regulamento estabelece um regime consolidado da informação a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público aos utilizadores finais, tanto na divulgação das suas ofertas como no âmbito da relação contratual.

Destaca-se a criação de uma FIS que, em linguagem simples, veiculará a informação essencial sobre cada oferta dirigida aos utilizadores finais; sobre as condições contratuais que concretamente são oferecidas pelo prestador de serviço; e sobre algumas das alterações que, ao longo da relação contratual, podem ser introduzidas no contrato. A FIS, bem como a inclusão de um glossário de terminologia comum que visa uniformizar alguma da terminologia utilizada pelos prestadores de serviço, permitirão um reforço da proteção dos utilizadores, melhorando a sua perceção das ofertas e condições que contratam.

O Regulamento entrou em vigor em 23 de agosto de 2016, dispondo as empresas de um prazo de até 6 meses para implementação das obrigações nele estabelecidas².

- Determinação de instalação de um emissor para corrigir problemas de cobertura de televisão digital terrestre (TDT)

A ANACOM determinou, por deliberação de 11 de novembro de 2016, que a MEO procedesse à instalação de um novo emissor para corrigir o problema de cobertura de TDT detetado no concelho de Castelo de Paiva e executasse um plano de comunicação para informar a população.

Esta decisão surge no âmbito da monitorização da qualidade de receção do sinal de TDT efetuada pela rede de sondas da ANACOM, que verificou, através da sonda fixa instalada na Junta de Freguesia de Fornos, concelho de Castelo de Paiva, que, entre 2 de outubro de 2015 e 2 de fevereiro de 2016, a indisponibilidade de serviço na receção do sinal de TDT distribuído por via terrestre ultrapassava o limite fixado no DUF. Este facto comprometia a percentagem de população cuja cobertura por via terrestre a MEO está obrigada a assegurar no concelho de Castelo de Paiva

Foi ainda determinado que, no prazo de 5 dias úteis após a entrada em funcionamento do referido emissor, a MEO corrigisse a indicação dos emissores que proporcionem melhores condições de receção do serviço por via terrestre, nos locais em que se constatar que a informação disponibilizada no site TDT não era correta, atualizando a informação em todos os locais em que o novo emissor passe a ser o *best server*.

² Por decisão de 20 de fevereiro de 2017, a ANACOM aprovou o início do procedimento regulamentar de alteração do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual, bem como a publicitação do anúncio respetivo. Adicionalmente, foi determinada, ao abrigo do n.º 1 do artigo 89.º e do n.º 1 do artigo 142.º, do Código do Procedimento Administrativo, a suspensão temporária deste Regulamento até à entrada em vigor da respetiva alteração. (<https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1405001>)

- Disponibilização diária de informação sobre a qualidade do sinal de TDT

Em fevereiro de 2016, a ANACOM decidiu passar a disponibilizar ao público no seu sítio (www.anacom.pt), diariamente, informação sobre a qualidade do sinal de televisão digital terrestre fornecida pela rede de sondas que tem espalhadas pelo país. Essa informação é fornecida através de uma ferramenta que identifica com as cores verde, vermelha e amarela o nível de qualidade do sinal registado em todos os distritos.

A cor verde significa uma boa qualidade na receção do sinal de TDT (através do canal 56), no local onde a sonda se encontra instalada. O que significa que, para o dia em análise, em mais de 99% do tempo, o sinal de TDT esteve acima do limiar mínimo de qualidade definido.

Caso a localidade pesquisada esteja assinalada com a cor vermelha isto significa que, para o dia em análise, houve dificuldades na receção do sinal de TDT (através do canal 56), no local onde a sonda se encontra instalada. O que quer dizer que em 1% do tempo ou mais o sinal TDT esteve abaixo do limiar mínimo de qualidade definido.

A cor amarela significa que houve dificuldades na receção do sinal TDT através do canal 56, mas que existem nesse local outros canais que asseguram a emissão do sinal TDT.

- Realizar inquéritos e implementar o iCONS

A ANACOM realiza regularmente inquéritos aos consumidores, o que lhe permite ter um melhor conhecimento do seu perfil e necessidades. Releva-se ainda, em 2016, a implementação do iCONS, um serviço que permite conhecer a opinião dos consumidores, veiculada na internet (blogues, chats, etc). Com estes instrumentos a ANACOM fica mais bem habilitada a detetar situações e a adotar medidas que lhe permitam dar uma resposta mais adequada às necessidades e preocupações dos consumidores.

3. ANÁLISE DE MERCADOS

3.1. Mercados grossistas de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo

Em 21 de dezembro de 2016 foi aprovada a decisão final relativa à definição do mercado relevante, avaliação de PMS, imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares respeitante ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo³, assim como a decisão relativa ao respetivo modelo de custeio (esta última matéria desenvolvida no ponto 5.3 deste relatório).

A ANACOM concluiu que todos os operadores que prestam o serviço de terminação de chamadas vocais em redes telefónicas públicas individuais num local fixo têm PMS neste mercado, incluindo neste grupo todos os que dispõem de recursos de numeração geográfica e nomádica (gama 30). Foram impostas as obrigações de dar resposta a pedidos razoáveis de acesso, não discriminação, transparência e controlo de preços, envolvendo uma obrigação de orientação para os custos de um operador eficiente. No caso da obrigação de transparência a mesma inclui uma obrigação específica para a MEO de disponibilização de uma ORI.

No âmbito da decisão foi aprovada uma descida dos preços grossistas das terminações fixas na ordem dos 42%, tendo os preços máximos passado de 0,1114 cêntimos por minuto para 0,0644 cêntimos por minuto. Pela primeira vez estes preços foram fixados com base nos resultados de um modelo de custeio LRIC “puro” desenvolvido especificamente para Portugal, sendo sujeitos a revisão em 2017, com base nos resultados do mesmo modelo. O preço máximo anteriormente em vigor tinha sido fixado com base em *benchmark* internacional, considerando a média de valores LRIC “puro” de vários países.

Nesta decisão, o preço de interligação em trânsito duplo deixou de estar regulado, atendendo à sua reduzida expressão e à existência de serviços de trânsito que podem exercer alguma pressão no preço desse nível de interligação, ficando sujeito a negociação entre os operadores.

³ Mercado 1 da Recomendação da CE relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação *ex-ante* (daqui em diante designada por Recomendação da CE de 2014).

Foi igualmente estabelecido que a obrigação de dar resposta aos pedidos razoáveis de acesso abrange as interligações em TDM e as interligações IP, tendo ficado estipulado que a MEO teria de, no prazo de 4 meses após a publicação da referida decisão, apresentar uma proposta de interligação em IP, a qual deverá ter em consideração o contributo dos outros operadores presentes no mercado. Nesse contexto, a ANACOM promoveu no final de fevereiro de 2017 uma reunião entre todos os operadores.

A obrigação de controlo de preços não abrange as chamadas originadas em países de fora do EEE. Às chamadas com origem fora do EEE também não são aplicáveis as obrigações de não discriminação, nem a obrigação de publicação de preços.

Esta decisão foi precedida de um SPD e de um projeto de decisão, este último notificado à Comissão Europeia, ao BEREC e às autoridades reguladoras dos restantes Estados-Membros da União Europeia. A Comissão Europeia, a 29 dezembro de 2016, comentou o projeto de decisão tendo apresentado observações sobre a definição do mercado, decorrentes da alteração da obrigação de controlo de preços aplicada aos serviços de terminação em trânsito duplo. Instou ainda a ANACOM a suspender os limites impostos às tarifas de terminação de trânsito duplo, contributo que foi acolhido e refletido na decisão final da ANACOM, tendo também em consideração a reação da MEO aos comentários da CE, em que referiu não haver condições para aumentar os preços em causa.

A propósito das observações da Comissão, a ANACOM referiu ser sua intenção promover uma nova análise de mercado, e conclui-la, no prazo de 2 anos, incluindo nesse processo a atualização do modelo de custeio de terminação fixa.

A decisão sobre terminações fixas, de dezembro de 2016, conclui o procedimento de análise de mercados iniciado em 2013 e que teve várias vicissitudes, decorrentes das sérias dúvidas manifestadas pela Comissão Europeia, relacionadas com a interligação IP.

3.2. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

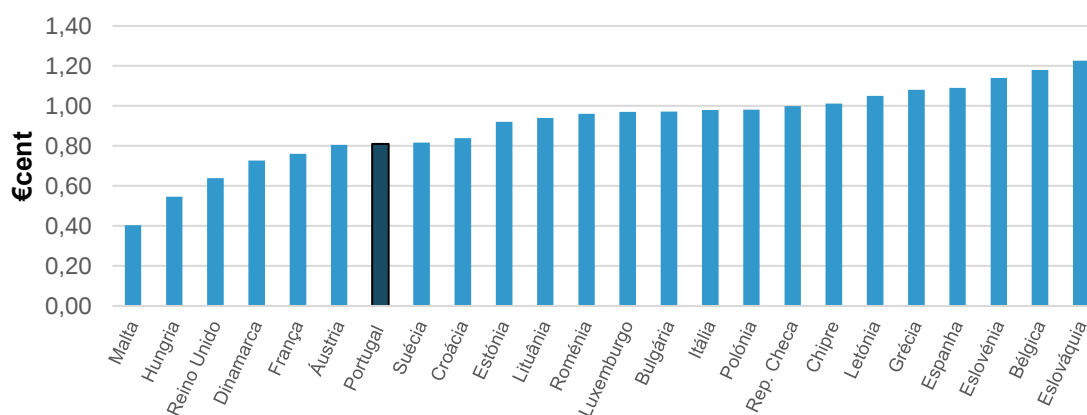
Em agosto de 2015, a ANACOM aprovou a decisão final relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais e ao modelo de custeio de terminação móvel (especificação da obrigação de controlo de preços). Com o intuito de promover a certeza regulatória e permitir um maior alinhamento dos preços máximos fixados com os resultados do modelo de custeio em que se baseiam, a ANACOM

determinou que o valor do preço máximo do serviço grossista de terminação móvel para 2016 e 2017 seria também fixado com base nos resultados do modelo para os referidos anos, atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos.

Neste contexto, e por despacho de 12 de abril de 2016, a ANACOM determinou⁴ que a partir de 1 julho de 2016 o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS passasse a ser de 0,81 centavos de euro por minuto, 2,4% abaixo do preço de terminação anterior.

Considerando os preços de terminação móvel dos países da UE, que à data de julho de 2016 tinham definido preços máximos fixados com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC “puro”, verifica-se que Portugal continua no conjunto dos dez países com o preço mais baixo, como é visível no gráfico seguinte.

Gráfico 1 - Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC “puro” ou *benchmarks* com base em preços LRIC “puro”



Fonte: Benchmark BEREC intitulado “Termination Rates at European level, July 2016”.

⁴ Considerando que a taxa de variação média do Índice de Preços do Consumidor para 2015, conforme publicado pelo Instituto Nacional de Estatística, foi de 0,5% e o Orçamento de Estado contemplava uma previsão do valor de inflação para 2016 de 1,2%.

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

Durante os últimos anos ocorreram alterações importantes na dinâmica concorrencial com impacto significativo ao nível dos mercados retalhistas e grossistas de acesso em banda larga, com destaque para os elevados investimentos realizados ao nível das redes de acesso de alta velocidade (Redes de Nova Geração – RNG), a celebração de acordos de partilha de infraestrutura de RNG e processos de concentração entre empresas com operação nos mercados em causa.

O impacto destas importantes alterações ocorridas no mercado teve de ser devidamente acautelado e ponderado na análise dos mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão (mercados 3a e 3b da Recomendação da CE de 2014, respetivamente) que estava em curso, o que justificou o adiamento da conclusão da análise destes mercados para 2016.

Assim, a ANACOM aprovou, por decisão de 11 de fevereiro de 2016, o projeto de decisão sobre a revisão da análise dos mercados 3a e 3b, que inclui a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, a avaliação de PMS e a imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Este projeto de decisão foi submetido a audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta.

Nesta análise, a ANACOM identificou como mercados relevantes para efeitos de regulação *ex ante* o mercado de acesso local grossista num local fixo em todo o território nacional e o mercado de acesso central grossista num local fixo (para produtos de grande difusão) nas áreas não competitivas (NC). Analisados estes mercados, a ANACOM concluiu que a MEO tem PMS em ambos os mercados, tendo imposto obrigações de acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, de não discriminação, de transparência, de separação de contas e de controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro. A ANACOM concluiu também que o mercado de acesso central grossista num local fixo (para produtos de grande difusão) nas áreas concorrenciais, identificadas como tal com base em critérios descritos na própria decisão, não é suscetível de regulação *ex ante*.

Salienta-se ainda o facto de a ANACOM não ter considerado proporcional impor o acesso à rede de fibra ótica da MEO, quer no mercado 3a quer no mercado 3b.

Por decisão de 30 de junho de 2016, a ANACOM aprovou o relatório da audiência prévia e da consulta a que foi sujeito o SPD aprovado a 11 de fevereiro de 2016, e aprovou o projeto de decisão final a notificar à Comissão Europeia (CE), ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos restantes Estados-Membros da União Europeia, sobre a análise dos mercados 3a e 3b.

O projeto de decisão da ANACOM no sentido de não regular o acesso à rede de fibra ótica da MEO nas áreas consideradas não competitivas suscitou reservas à Comissão Europeia, as quais foram comunicadas à ANACOM em 2 de agosto de 2016. Foi assim nesta data iniciada a fase II da investigação ao abrigo do artigo 7.º-A da Diretiva 2002/21/CE, alterada pela Diretiva 2009/140/CE.

A ANACOM contestou as reservas da Comissão Europeia sobre a regulação do acesso à fibra por considerar que Portugal constitui um caso singular e de sucesso a nível europeu no que respeita ao desenvolvimento de RNG e que a sua decisão é aquela que melhor defende os interesses do país e dos cidadãos, promovendo o investimento na cobertura do território com RNG e combatendo a exclusão digital. Não obstante, a ANACOM interagiu de forma estreita com a Comissão Europeia e o BEREC em todo o processo da fase II da investigação o qual envolveu contactos frequentes e diversos pedidos de informação.

O BEREC publicou, a 15 de setembro de 2016, a sua opinião sobre as sérias dúvidas suscitadas pela Comissão Europeia ao abrigo do artigo 7.º-A da Diretiva 2002/21/CE, alterada pela Diretiva 2009/140/CE. A ANACOM manifestou reservas à opinião, aprovada por maioria, tendo votado contra a mesma, nomeadamente por a seu ver não terem sido devidamente considerados os seguintes aspectos:

- As circunstâncias e dinâmicas específicas do mercado português relacionadas com o investimento e desenvolvimento da concorrência no mercado de banda larga.
- A imposição de obrigações de acesso à rede de fibra da MEO em áreas onde praticamente não tem cobertura em fibra, não ser adequada, proporcional ou justificável.

- As fortes medidas grossistas impostas pela ANACOM, no acesso a condutas e a postes, que reduziram as barreiras à expansão e fomentaram a concorrência baseada em infraestruturas em redes de acesso de nova geração, e são, segundo a ANACOM, suficientes para promover o investimento e a concorrência nas áreas identificadas como não competitivas, assegurando um *level playing field*.
- O possível impacto negativo que a imposição de obrigações de acesso à rede de fibra poderá ter em termos de investimento geral nas áreas não competitivas.
- O facto de a decisão de não imposição de obrigações de acesso à rede de fibra em áreas não competitivas estar extensivamente fundamentada no projeto de medida, assim como o facto de a proposta de opinião do BEREC não ser clara quanto ao tipo de informação adicional que julgava necessária.
- As importantes mudanças ocorridas no mercado português e o compromisso assumido pela ANACOM de monitorizar atentamente a evolução do mesmo, nomeadamente nas áreas não competitivas, e de agir rapidamente na imposição de medidas adicionais exigidas pelo mercado caso essa imposição se venha a justificar.

A 29 de novembro de 2016 a Comissão Europeia adotou uma Recomendação, em conformidade com o disposto no artigo 7.º-A da Diretiva 2002/21/CE, alterada pela Diretiva 2009/140/CE, segundo a qual:

- A ANACOM deveria alterar ou retirar as medidas corretivas relativas às obrigações de acesso impostas à MEO nas áreas dos mercados de acesso local e central grossista correspondentes às áreas NC identificadas a nível retalhista. Deve fazê-lo quando, numa base prospetiva, há limites à viabilidade económica e à probabilidade de implantação concorrencial de RNG e nos casos em que não há um acesso grossista alternativo a estas redes que permita uma concorrência sustentável.

Nestas áreas, a ANACOM deveria impor à MEO uma obrigação de fornecimento grossista de acesso à oferta desagregada de linha de fibra, bem como ao fluxo contínuo de dados por fibra. Ao proceder deste modo, a ANACOM deveria ponderar a possibilidade de conceder à MEO uma certa flexibilidade na fixação de preços dos produtos de acesso à fibra, em consonância com a Recomendação da Comissão sobre obrigações de não discriminação e métodos de cálculo dos custos.

A ANACOM deveria igualmente ponderar a possibilidade de utilizar a oferta comercial da MEO como base para os produtos de acesso regulamentados.

- Em conformidade com o artigo 7.º-A, n.º 7, da Diretiva-Quadro, caso decida não alterar ou não retirar o projeto de medida com base na Recomendação, a ANACOM deve apresentar à Comissão uma justificação fundamentada.
- Em conformidade com o artigo 7.º-A, n.º 6, da Diretiva-Quadro, a ANACOM deve comunicar à Comissão, até 29 de dezembro de 2016, o projeto de medida adotado. Este prazo pode ser prorrogado, a pedido da ANACOM, a fim de lhe permitir proceder a uma consulta pública, em conformidade com o artigo 6.º da Diretiva-Quadro.

Por decisão de 22 de dezembro de 2016, a ANACOM aprovou o SPD sobre a ponderação da Recomendação da Comissão Europeia, de 29 de novembro de 2016, relativamente aos processos PT/2016/1888 e PT/2016/1889⁵. Neste SPD, a ANACOM apresenta a justificação fundamentada para não alterar e não retirar o projeto de decisão final aprovado a 30 de junho de 2016 e notificado à CE a 1 de julho de 2016, e consequentemente não acolher a Recomendação da CE.

A ANACOM manteve o entendimento de que esta decisão é a que melhor defende os interesses do país e dos cidadãos, promovendo a cobertura do território com RNG e combatendo a exclusão digital. O reforço das medidas regulatórias de acesso a condutas e a postes é, do ponto de vista do regulador, o meio mais adequado para reforçar a concorrência no mercado português e para promover o desenvolvimento das RNG em Portugal. Estas medidas regulatórias contribuem para uma redução do custo de implantação das RNG permitindo que, nas zonas onde ainda não existem redes de alta velocidade, todos os operadores enfrentem condições semelhantes para investirem no desenvolvimento de infraestrutura própria. Foi decidido submeter este SPD a audiência prévia das entidades interessadas e ao procedimento geral de consulta até 24 de janeiro de 2017.

⁵ Respeitantes à análise dos mercados de acesso local grossista num local fixo (mercado 3a) e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande difusão (mercado 3b).

Foi entretanto aprovada a decisão final da análise dos mercados 3a e 3b⁶, mantendo a ANACOM o entendimento de não acolher a Recomendação da CE tendo em conta os dados e a fundamentação apresentados, que evidenciam as particularidades do mercado da banda larga nacional relativamente aos restantes mercados europeus.

O crescente investimento em RNG que se tem registado nos últimos anos tem efeitos positivos e evidentes no mercado nacional. No final de 2016 o número de alojamentos cablados com fibra ótica (FTTH) ascendia a cerca de 5,3 milhões, existiam cerca de 4,24 milhões de alojamentos cablados por redes de cabo com tecnologia DOCSIS 3.0 e o número de clientes residenciais que dispunham de redes e serviços de alta velocidade em local fixo (em FTTH e DOCSIS 3.0) ascendia a cerca de 2 milhões. No final de 2016 cerca de 66% dos acessos fixos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, valor que tem vindo a aumentar (no final de 2010 apenas 9,3% dos acessos tinham velocidades daquela grandeza).

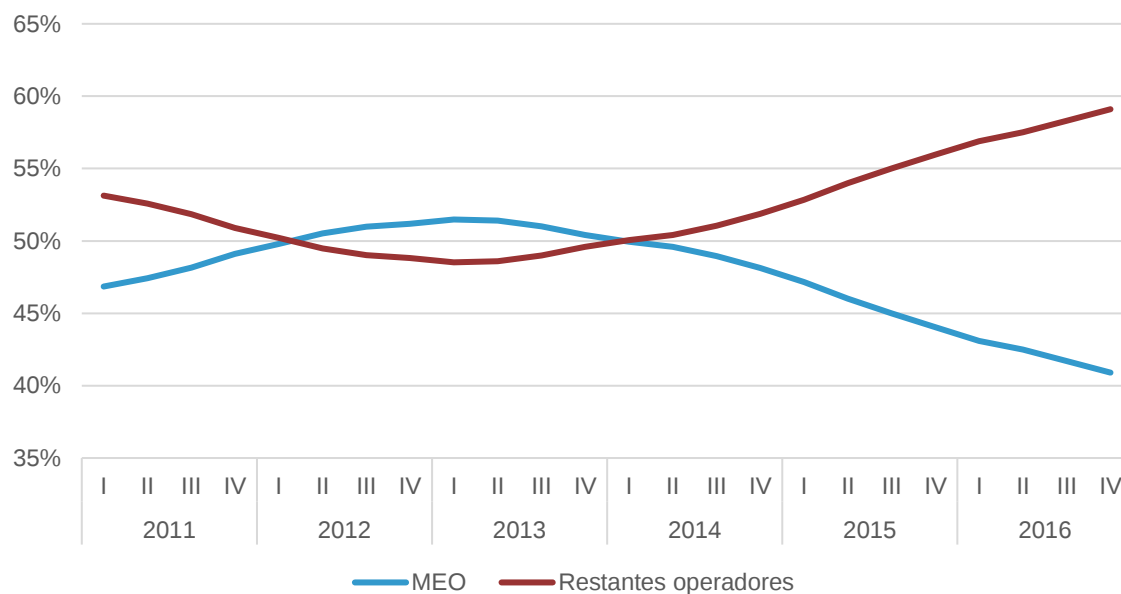
No mercado grossista as tendências registadas nos anos anteriores foram reforçadas durante 2016: a oferta do lacete local (OLL) e a oferta grossista Rede ADSL PT são cada vez menos utilizadas pelos operadores alternativos enquanto as ofertas de acesso à infraestrutura física da MEO, nomeadamente a condutas e a postes, continuam a registar uma procura constante e relevante por parte daqueles operadores como meio privilegiado para instalarem as suas próprias redes de nova geração.

Sem prejuízo, as primeiras ofertas continuam a ser fundamentais para permitir que os operadores alternativos à MEO possam disponibilizar serviços em áreas onde ainda não disponham de infraestrutura própria ou servir clientes empresariais que detenham diversas instalações disseminadas pelo território nacional.

Durante 2016 registou-se também uma redução da quota de mercado da MEO no serviço de acesso em banda larga, para 41% em dezembro, face aos 44% registados no final de 2015.

⁶ Em 23.03.2017.

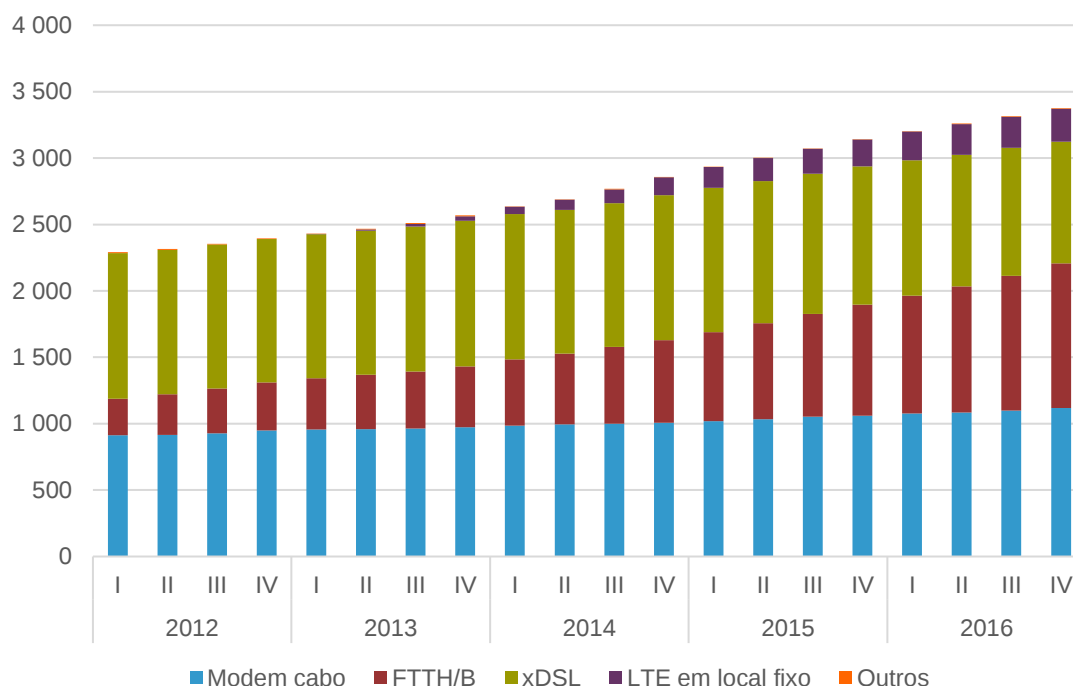
Gráfico 2 - Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.

No final de 2016 existiam em Portugal cerca de 3,38 milhões de acessos à Internet em local fixo, o que representa um crescimento de cerca de 7,4% face ao final de 2015 e uma penetração de 68% face ao total de alojamentos familiares clássicos existentes no país.

Gráfico 3 - Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.
Unidade: Milhares de acessos.

A importância da fibra ótica no universo das tecnologias de suporte ao acesso à Internet em banda larga fixa tem vindo a crescer de forma sustentada, tendo já ultrapassado a importância do ADSL e estando quase a equipar-se ao *modem* por cabo.

Analisando as adições líquidas no número de acessos fornecidos, regista-se que, durante 2016, os acessos em fibra ótica aumentaram em 254 mil, o que representa uma grande percentagem das adições líquidas de acessos em banda larga durante o ano. Os acessos em cabo aumentaram em 57 mil e os acessos LTE em local fixo aumentaram em 46 mil. Note-se que o número total de acessos em ADSL continuou a decrescer durante 2016, não obstante o papel relevante que este tipo de acesso ainda assume nas áreas do território onde não existe cobertura de redes de cabo ou de redes de fibra ótica, sem prejuízo para a importância crescente dos acessos LTE em local fixo também nestas áreas. De facto, o número de acessos LTE em local fixo tem registado um aumento significativo nos últimos dois anos.

No que respeita ao serviço de acesso à Internet em BLM, durante 2016 a importância crescente deste serviço foi reforçada.

Em 2016 existiam 6,5 milhões de utilizadores efetivos do serviço de banda larga móvel, mais 17,3% face a 2015. O crescimento da utilização destes serviços está associado ao aumento dos utilizadores de Internet no telemóvel, nomeadamente quando integrada em ofertas em pacote, e à crescente penetração dos *smartphones*⁷.

Note-se que o tráfego médio mensal por acesso à Internet em banda larga móvel continuou a subir, 31,6%, para 1,64GB.

3.4. Mercado de acesso de elevada qualidade grossista num local fixo

A ANACOM aprovou, em 1 de setembro de 2016, a decisão final relativa à análise dos mercados de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acessos e segmentos de trânsito), a qual inclui a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Estes mercados englobam o mercado 4 da Recomendação 2014/710/UE e o mercado 14 da Recomendação 2003/311/CE.

Foram identificados como relevantes, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência e com o quadro regulamentar nacional e comunitário, os seguintes mercados grossistas:

- acessos de elevada qualidade com débito inferior ou igual a 24 Mbps e abrangendo as Áreas NC;
- acessos de elevada qualidade com débito superior a 24 Mbps e abrangendo as Áreas NC;
- segmentos de trânsito, sem distinção de débito, constituídos pelas Rotas NC, com exceção dos circuitos continente, Açores e Madeira (CAM) e circuitos inter-ilhas;
- segmentos de trânsito, sem distinção de débito, constituídos pelos circuitos CAM e inter-ilhas;

⁷ A penetração de *smartphones* atingiu 68,8% em setembro de 2016, de acordo com o Barómetro de Telecomunicações da Marktest.

- segmentos de trânsito, sem distinção de débito, constituídos pelos circuitos para acesso a cabos submarinos internacionais nas estações de cabos submarinos da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia (MEO) em Carcavelos e Sesimbra.

Concluiu-se que a MEO detém PMS nos mercados relevantes identificados e, por conseguinte, que devem ser impostas as obrigações de acesso à rede e utilização de recursos de rede específicos, de não discriminação, de transparência, de separação de contas e controlo de preços e contabilização de custos e de reporte financeiro.

Concluiu-se também que os mercados grossistas de acesso de elevada qualidade nas Áreas C (baixo e alto débito), identificadas em conformidade com os critérios definidos na decisão, não são suscetíveis de regulação *ex-ante*. Assim, nestas áreas, as obrigações impostas na anterior análise de mercados relativas aos segmentos terminais de circuitos alugados serão suprimidas a partir de março de 2018, após um período de transição de 18 meses, a contar da data da aprovação da decisão final.

De acordo com esta decisão, durante esse período de transição, a MEO não poderá agravar as condições das ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA) e de circuitos *Ethernet* (ORCE), mantendo-se as condições em vigor. À luz da mesma decisão, nas novas Rotas C, igualmente identificadas em conformidade com os critérios nela estabelecidos, as obrigações anteriormente impostas serão suprimidas a partir de março 2017 (após um período transitório de 6 meses a contar da data da aprovação da decisão final).

Relativamente à ORCA, foram mantidas as mesmas condições para os circuitos até 2 Mbps (inclusive), sendo suprimidas de imediato as obrigações para os circuitos analógicos e para novos pedidos de circuitos digitais com débitos superiores (34 Mbps e 155 Mbps), com exceção dos circuitos de acesso a cabos submarinos internacionais.

Em relação à ORCE, no âmbito desta análise é de relevar em particular a imposição à MEO de uma redução de 72,8% no preço dos circuitos alugados *Ethernet* (com capacidade até 10 Gbps) entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (circuitos CAM) e entre várias ilhas de cada região (circuitos inter-ilhas), suportados em cabos submarinos que são propriedade deste operador.

É reconhecida a importância destes circuitos alugados no contexto da continuidade territorial entre o Continente e as Regiões Autónomas e para assegurar a concorrência naquelas regiões, designadamente na oferta de serviços suportados em RNG.

De notar que a ANACOM, na sua decisão de 23 de julho de 2015, já tinha identificado margem para uma redução adicional dos preços destes circuitos, tendo-se optado, dada a magnitude da redução, por efetuar um ajustamento faseado dos preços aos respetivos custos, correspondendo a primeira fase a uma redução dos proveitos (rendimentos) de 50% e a segunda fase a uma redução adicional de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos.

Deste modo, no total, a descida de preços determinada pela ANACOM nesta decisão e na decisão de 2015, atingiu, no espaço de um ano, os 86%.

A aprovação desta decisão final foi antecedida da aprovação do projeto de decisão de análise destes mercados (a 10 de março de 2016) e submissão ao procedimento de consulta e audiência prévia, e subsequente notificação à CE (a 1 de julho de 2016).

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

A mais recente análise de mercado aos serviços grossistas de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo foi aprovada em agosto de 2014, tendo o então Grupo PT sido identificado como operador com poder de mercado significativo a quem foram impostas diversas obrigações regulamentares *ex-ante*, incluindo a obrigação de disponibilização de seleção chamada a chamada, pré-seleção e uma oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA).

No decurso dessa análise foram suscitadas algumas questões pelo Grupo PT, designadamente quanto à dinâmica concorrencial distinta entre os serviços de originação de chamadas que viabilizam a prestação do serviço telefónico a nível retalhista e os mesmos serviços que viabilizam a prestação de serviços em numeração não geográfica. Decorrente do exposto, a ANACOM comprometeu-se a refletir sobre o assunto, perspetivando-se proceder à reanálise deste mercado grossista no curto prazo.

Para tal, a ANACOM iniciou em finais de 2016 a recolha, junto dos prestadores do serviço telefónico em local fixo e VoIP, de informação sobre o mercado grossista e os correspondentes mercados retalhistas com o intuito de proceder à sua revisão. A informação recolhida, atualiza e complementa os dados que foram obtidos no início de 2014, relativos à prestação dos serviços de numeração não geográfica, a nível retalhista e

grossista, que também serão considerados no âmbito do procedimento de reanálise ao mercado grossista de origem atualmente em curso.

3.6. Mercado grossista de teledifusão para a entrega de conteúdos a utilizadores finais

Por deliberação de 3 de março de 2016, a ANACOM aprovou a decisão final na qual foi declarada a caducidade, com efeitos a 26 de abril de 2012, das obrigações regulamentares impostas à MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia (MEO) no contexto do mercado de fornecimento grossista de serviços de difusão televisiva através de redes analógicas terrestres (mercado 18 da Recomendação 2003/311/CE).

Com efeito, com a conclusão do processo de transição da televisão analógica terrestre para a televisão digital terrestre (*switch-off*), ocorrida a 26 de abril de 2012, o mercado de fornecimento grossista de difusão televisiva através de redes analógicas terrestres deixou de existir, uma vez que cessaram as emissões analógicas terrestres. Consequentemente, as obrigações impostas à MEO (empresa declarada com PMS) caducaram por falta de objeto, com efeitos a produzir a partir dessa data.

O projeto de decisão correspondente foi oportunamente notificado à CE (a 28 de janeiro de 2016), que a 19 de fevereiro de 2016 se pronunciou manifestando não ter quaisquer comentários.

4. OFERTAS REGULADAS

4.1. Oferta de referência de interligação (ORI)

Em 2016, os preços de interligação (terminações e originações) constantes da ORI mantiveram-se sem alterações.

Salientam-se, no entanto, alterações na estrutura da rede da MEO, tendo em 2016 prosseguido com a redução gradual do número de pontos de interligação (PGI) de nível local, e que se traduziu numa diminuição de 14 PGI (redução de cerca de 10%).

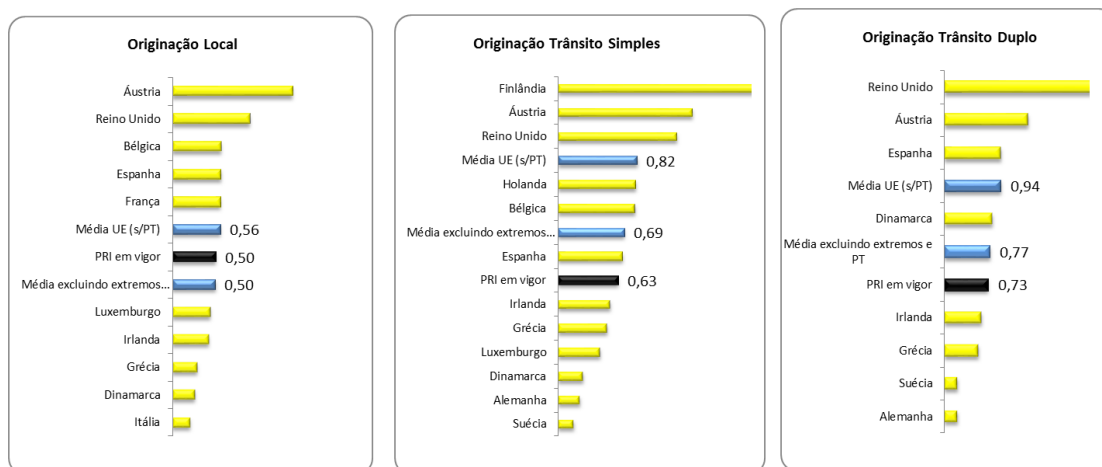
4.1.1. Preços de originação de chamadas na rede da MEO

Os preços regulados de originação mantiveram-se inalterados em 2016.

O Gráfico 4 compara os preços de originação nos Estados-Membros da UE15⁸ com os preços máximos impostos em Portugal, para cada nível de interligação. Pode-se verificar que os preços de originação regulados de Portugal mantêm-se abaixo da média europeia (média UE15 sem incluir Portugal), nos três níveis de interligação.

⁸ Preços que constam da informação disponibilizada pela *Cullen Internacional*, publicada em 22 de dezembro de 2016, relativa à originação dos operadores incumbentes nesses países.

Gráfico 4 - Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas) ⁹



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

Fonte: Cálculo ANACOM com base em informação da Cullen International publicada em 22 de dezembro de 2016.

4.1.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

Por decisão da ANACOM de 21 de dezembro de 2016, os preços máximos de terminação de chamadas de voz nas redes fixas foram fixados em 0,0644 cêntimos de euro, valor que entrou em vigor no início de janeiro de 2017.

A tabela seguinte indica os preços que vigoravam em julho de 2016 nos países que aplicam o estabelecido na Recomendação da CE sobre terminações, de 2009¹⁰ e, como tal, fixam os referidos preços com base em modelos de custeio *Long Run Incremental Costs* (LRIC) “puro”. A informação constante da tabela permite assim comparar os preços em causa com o preço que vigorava em Portugal na mesma data, fixado com base em *benchmark* de países que adotaram preços LRIC “puro” e o novo preço máximo de terminação, o qual já foi fixado com base nos resultados do modelo de custeio LRIC “puro” desenvolvido especificamente para Portugal.

Face aos preços em vigor em 2016, Portugal ocupa a 14.^a posição. Considerando o novo preço Portugal assume a 5.^a posição. Os países não incluídos na tabela abaixo, praticam preços fixados de acordo com outras metodologias que, em regra, são mais elevados.

⁹ Os valores apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando o perfil de tráfego de interligação registado pela MEO em 2016 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 31 de dezembro de 2016.

¹⁰ Recomendação 2009/396/CE, de 7 de maio.

Tabela 1 - Benchmark LRIC “puro” à data de julho 2016

Benchmark LRIC "puro"	
Estado -Membro	Preço por minuto em centimos de euro
Itália	0,0430
Malta	0,0443
Reino Unido	0,0445
Dinamarca	0,0556
Portugal (novo preço)	0,0644
Grécia	0,0665
Irlanda	0,0675
Croácia	0,0692
Suécia	0,0711
França	0,0780
Espanha	0,0817
Eslovénia	0,0876
Média dos preços LRIC puro sem PT	0,0972
República Checa	0,1109
Áustria	0,1110
Portugal (em 2015/2016)	0,1114
Eslováquia	0,1234
Hungria	0,1277
Lituânia	0,1300
Luxemburgo	0,1400
Roménia	0,1400
Bulgária	0,2556

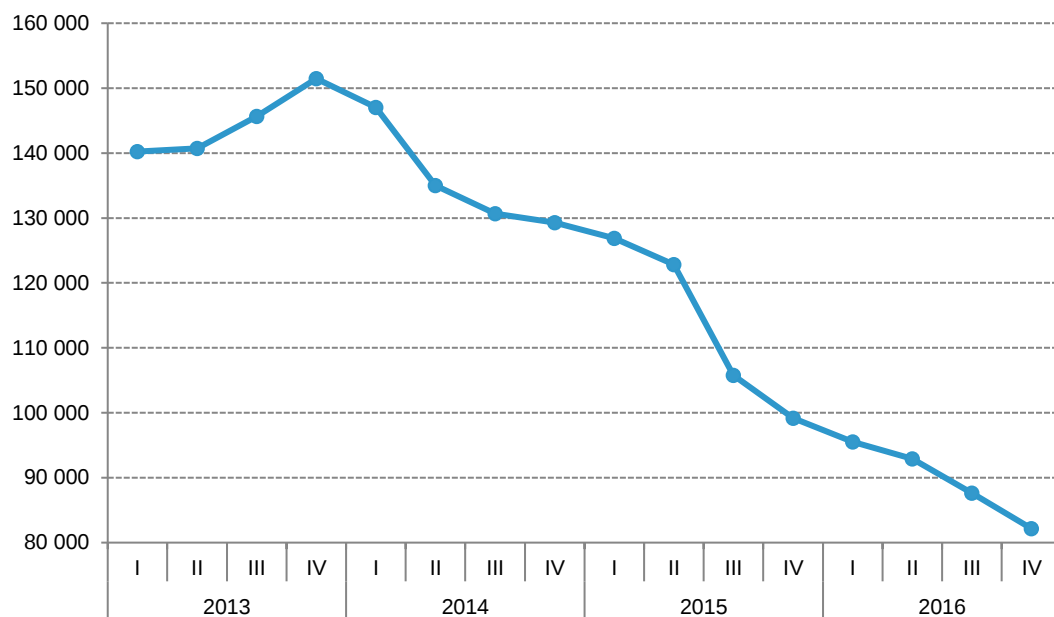
Fonte Termination Rate at European level, July 2016.

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

Em 2016, manteve-se a redução da procura de acessos suportados na oferta grossista da MEO de acesso ao lacete local (OLL), nomeadamente porque os beneficiários desta oferta continuaram a investir em rede própria e têm cobertura em grande parte das áreas onde estão coinstalados.

O parque de lacetes desagregados reduziu-se em 17%, face ao final de 2015, tendência que se regista desde 2008 (apenas ligeiramente contrariada em 2013).

Gráfico 5 - Evolução do número de lacetes desagregados

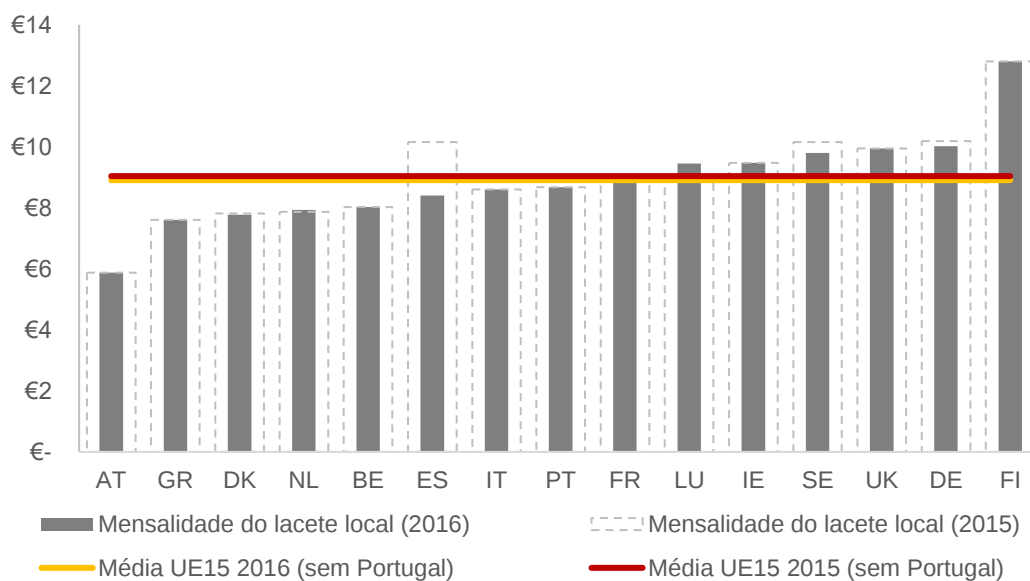


Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Não obstante a relevância decrescente que esta oferta tem vindo a assumir no mercado, a ANACOM mantém a monitorização das condições praticadas na ORALL, concluindo-se nomeadamente que:

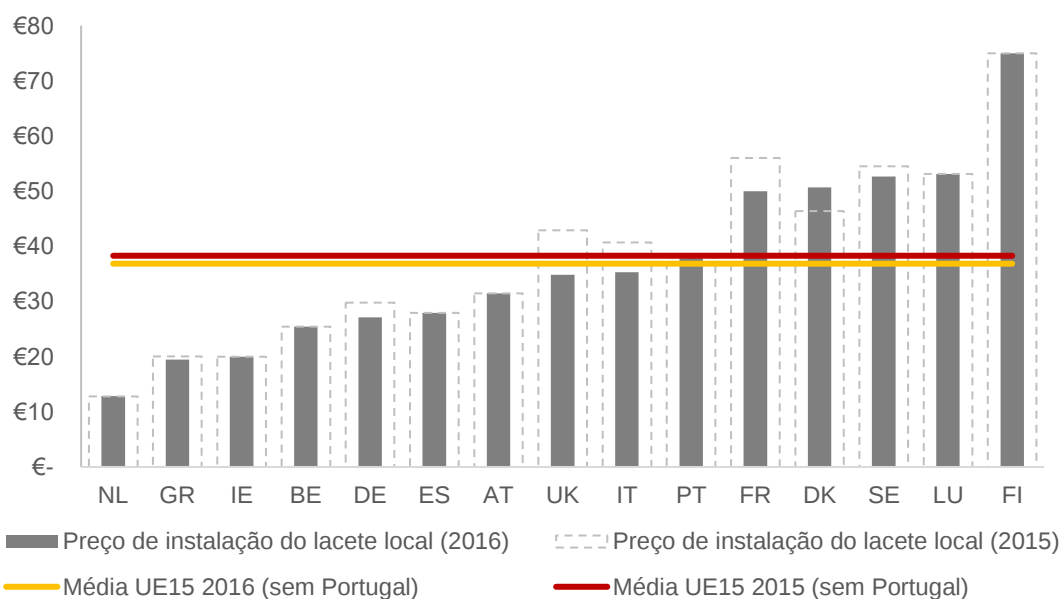
- a) Os preços cobrados pela MEO encontram-se alinhados com a média de preços praticados noutros países da UE (*vide* Gráfico 6 e 7).

Gráfico 6 - Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15



Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2016).

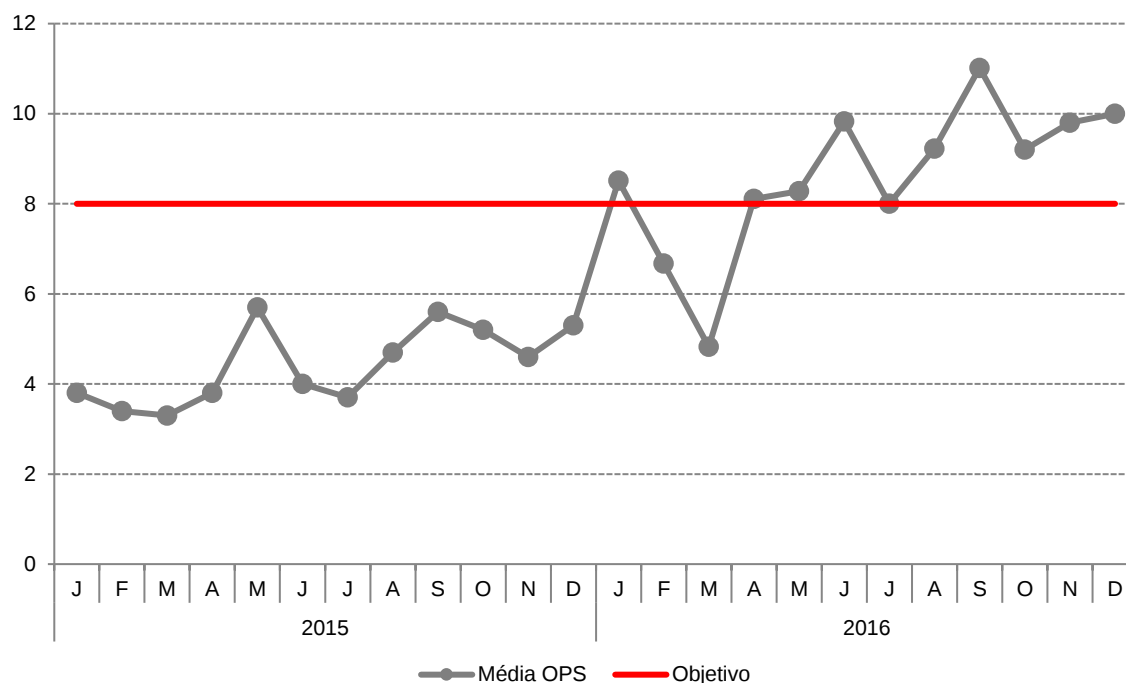
Gráfico 7 - Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15



Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2016).

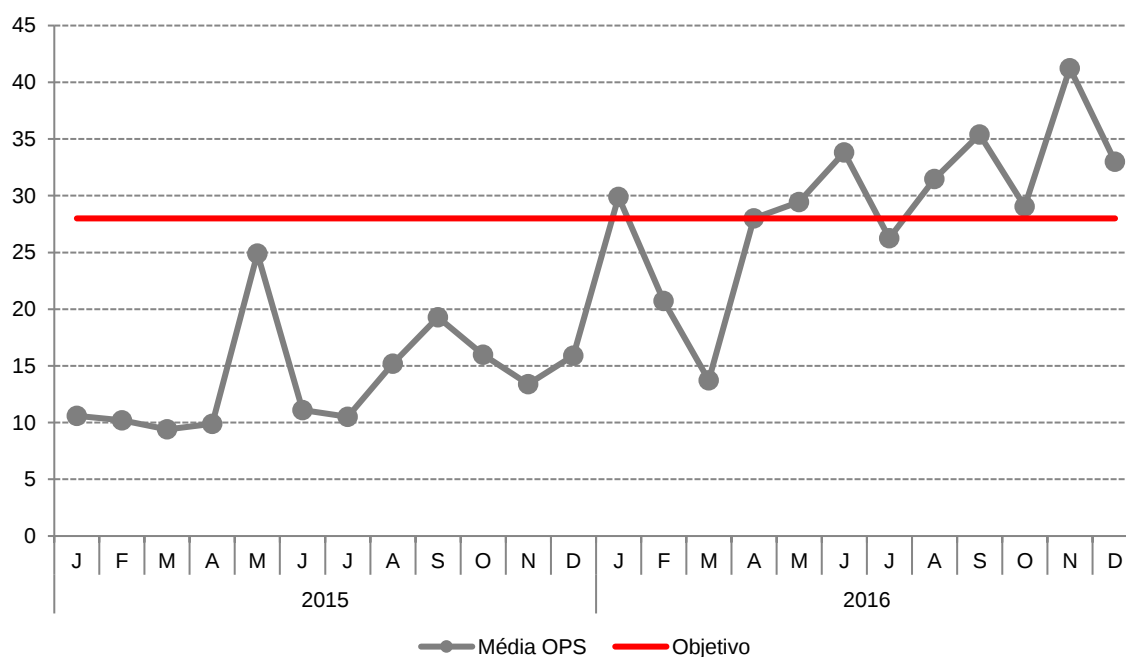
- b) Os níveis de qualidade de serviço registaram, durante 2016, alguns desvios face aos níveis objetivo que estão estabelecidos. No caso particular do indicador relativo ao prazo de fornecimento de lacetes (sem portabilidade) – *vide* Gráfico 10 –, o qual se apresentou sempre acima do objetivo previsto (7 dias úteis), é de relevar no entanto que, na prática, os próprios operadores acordam com a MEO o fornecimento num prazo mais alargado.

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



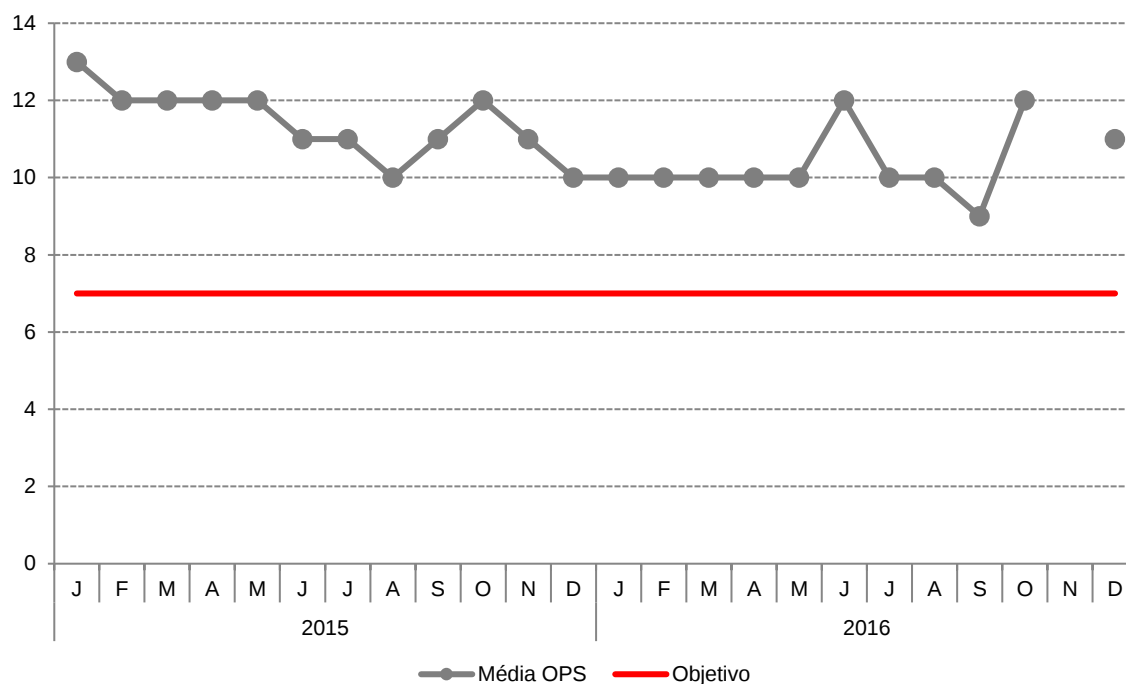
Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossitas reguladas.
Unidade: Horas.

Gráfico 9 - Serviço de acesso ao lacete local – prazo máximo de reparação de avarias (28 horas úteis – 95%)



Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossitas reguladas.
Unidade: Horas.

Gráfico 10 - Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – tempo máximo



Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossistas reguladas.
Unidade: Dias úteis.

Regista-se que a ANACOM prevê proceder à realização, durante o ano 2017, de uma revisão geral das condições da ORALL, onde questões relativas a preços e qualidade de serviço serão certamente avaliadas.

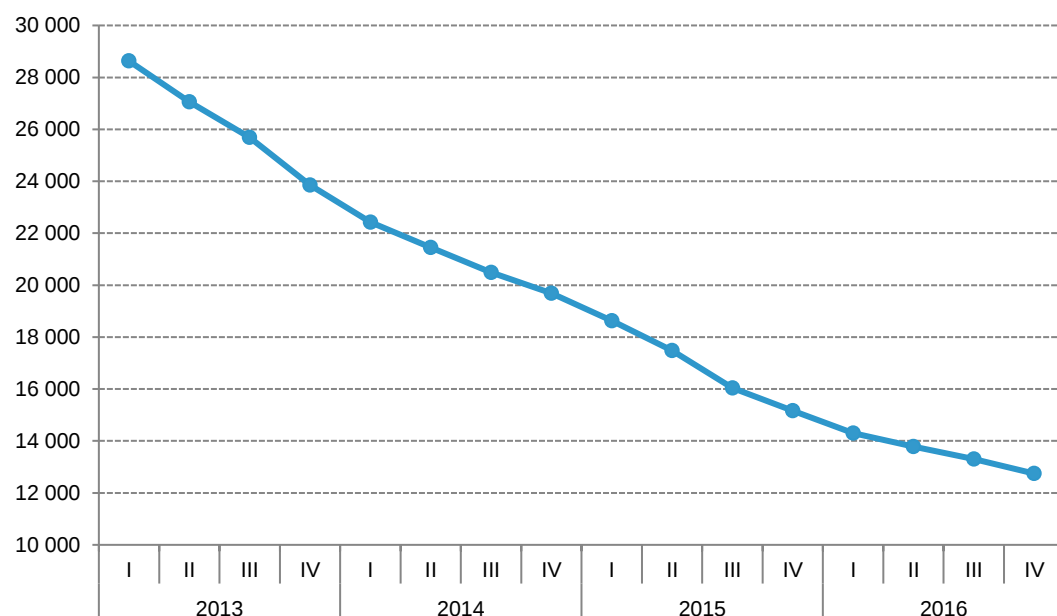
4.3. Oferta Rede ADSL PT

A oferta grossista Rede ADSL PT mantém a sua natureza essencialmente complementar (e mesmo residual) face a outras ofertas reguladas ou à construção de rede própria, como é patente na contínua redução do número de acessos dos operadores alternativos suportados nesta oferta grossista, tendência que se verifica desde o final de 2007. Esta oferta continua a ser essencialmente utilizada por alguns OPS ao nível do mercado empresarial já que a mesma lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

No final de 2016, existiam menos de 13 mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, o que representa uma redução de 16% face ao final de 2015.

À semelhança do que acontece com a ORALL, a redução destes acessos explica-se pelo aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria.

Gráfico 11 - Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT



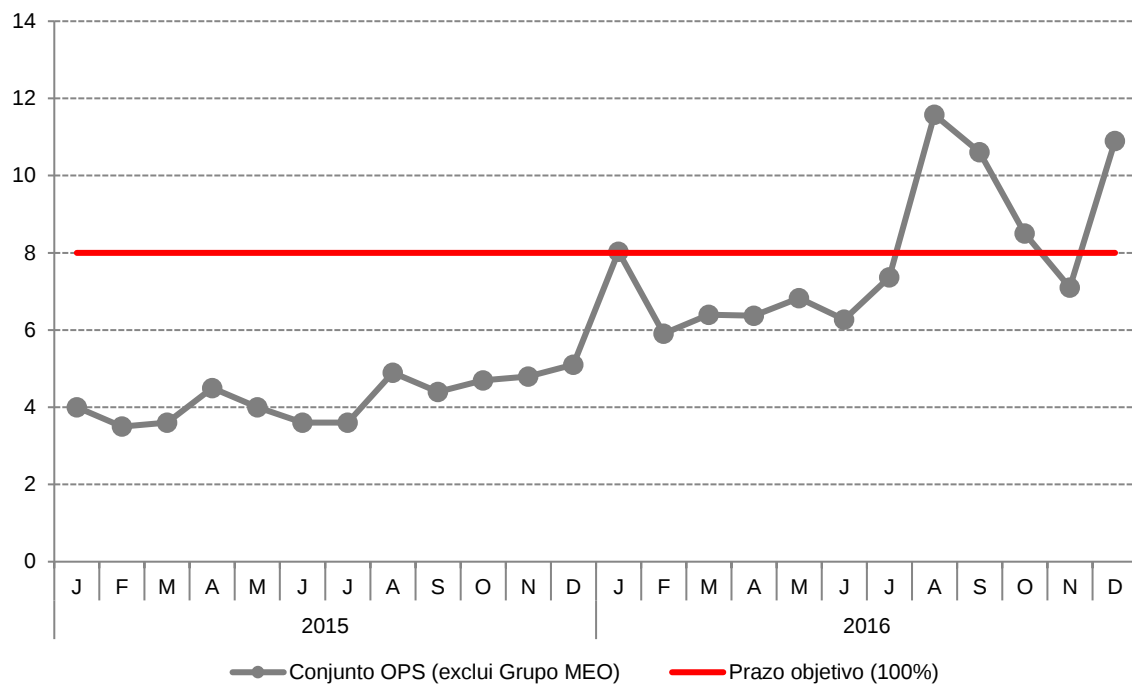
ANACOM com base em dados da MEO.

Fonte:

As condições praticadas nesta oferta grossista, que em parte do território nacional já não é regulada desde 2010¹¹, continuam a ser monitorizadas pela ANACOM, nomeadamente a qualidade de serviço. Os gráficos seguintes ilustram a evolução de indicadores de qualidade de serviço relacionados com o prazo de reposição do serviço, concluindo-se que, em 2016, a MEO nem sempre cumpriu os objetivos definidos. Lembra-se que, como em outras ofertas grossistas, estão definidas compensações que podem ser acionadas pelas beneficiárias da oferta em caso de incumprimento dos objetivos definidos.

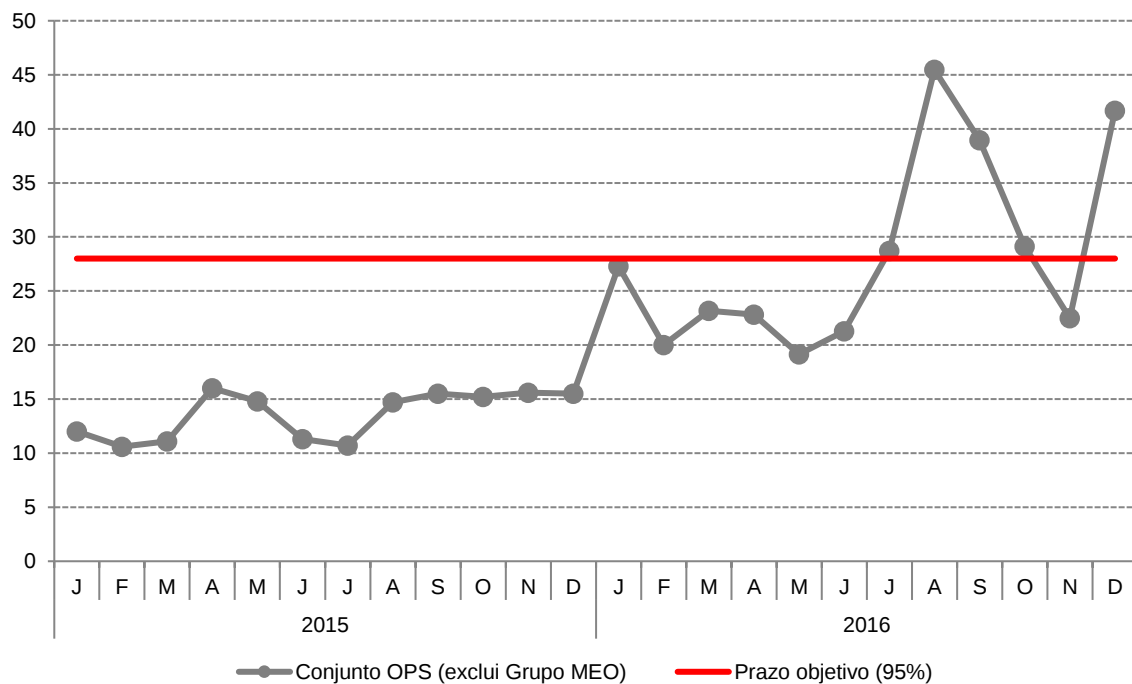
¹¹ A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela MEO nas designadas áreas competitivas do mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

Gráfico 12 - Oferta Rede ADSL PT – tempo médio útil de reposição do serviço



Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossitas reguladas.
Unidade: Horas úteis.

Gráfico 13 - Oferta Rede ADSL PT – tempo máximo útil de reposição do serviço



Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossitas reguladas.
Unidade: Horas úteis.

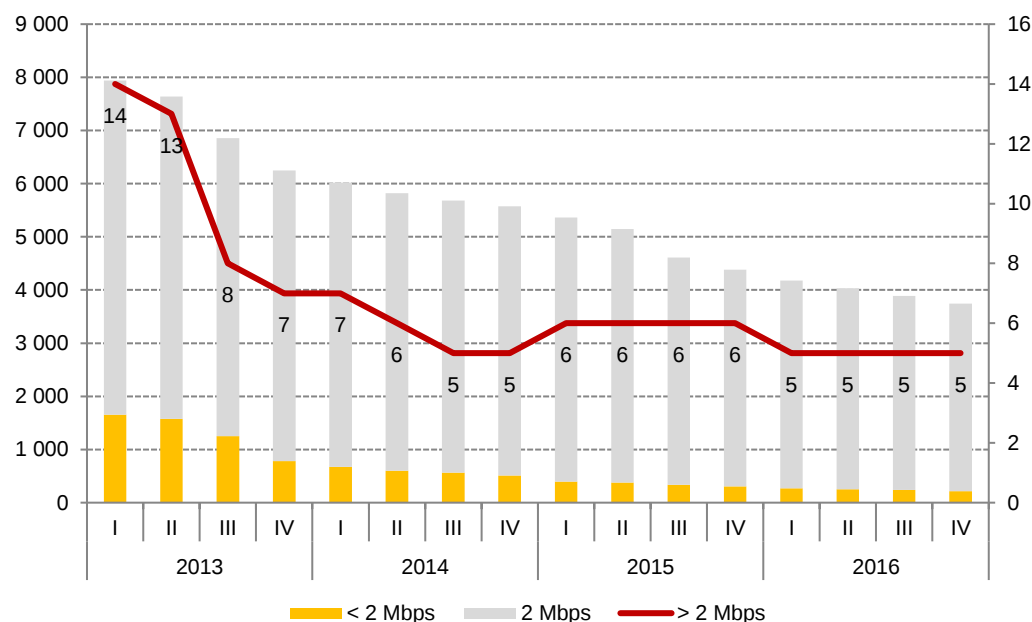
4.4. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)

As ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) mantêm o seu caráter complementar, mas ainda de interesse relevante nalguns segmentos do mercado, nomeadamente os suportados em Ethernet. Os operadores alternativos recorrem a estas ofertas grossistas com o intuito de complementar as suas redes ou interligar a sua rede com a rede de outros operadores, nomeadamente com a rede da MEO.

Em 2016 é de relevar, conforme descrito no ponto 0, a redução acentuada dos preços dos circuitos alugados Ethernet (com capacidade até 10 Gbps) entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (circuitos CAM), e entre várias ilhas de cada região (circuitos inter-ilhas), suportados em cabos submarinos.

O aumento do investimento dos operadores em rede própria tem ditado a redução na procura por circuitos alugados (digitais) ao abrigo da ORCA. A procura por circuitos Ethernet estabilizou em 2016.

Gráfico 14 - Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade

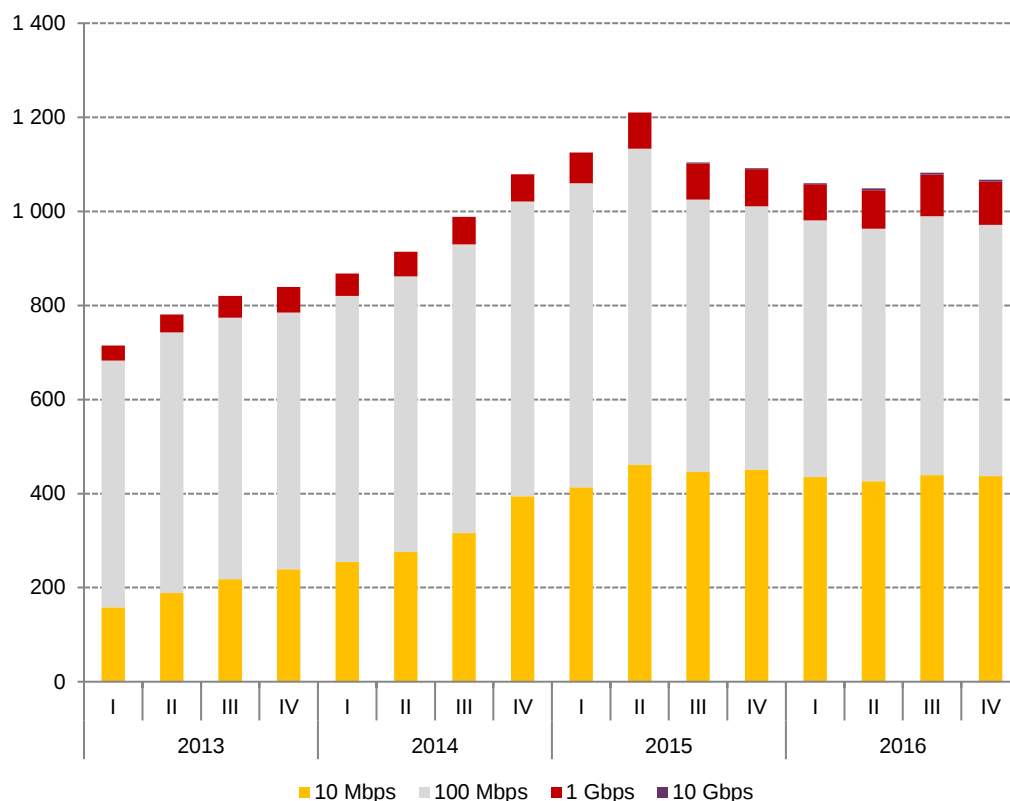


ANACOM com base em dados da MEO.

Nota: A escala à esquerda refere-se a circuitos de capacidade igual ou inferior a 2 Mbps e a escala da direita refere-se a circuitos de capacidade superior a 2 Mbps.

Fonte:

Gráfico 15 - Evolução do número de circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Em termos de qualidade de serviço da ORCA, regista-se que em 2016 os prazos de instalação de circuitos foram, em geral, sempre cumpridos, quer no prazo tipo 1 (objetivo de 20 dias para 95% dos casos) quer no prazo tipo 2 (objetivo de 40 dias para 100% dos casos). Quanto aos prazos de resolução de avarias em circuitos com capacidade inferior a 155 Mbps – considerando o contrato de Grande Rede de Circuitos (que engloba operadores com parque superior a 50 circuitos) – a qualidade de serviço mínima nem sempre foi assegurada, ou seja, a MEO não garantiu 80% das reparações no prazo máximo previsto (4 horas). Já quanto ao indicador de disponibilidade dos circuitos extremo-a-extremo e parciais com débitos inferiores a 155 Mbps, os objetivos foram sempre cumpridos em 2016.

Na ORCE, a qualidade de serviço prestada pela MEO foi cumprida, em termos de prazos de instalação de circuitos Ethernet tipo 2 e em termos de disponibilidade dos circuitos Ethernet. Já o prazo de instalação de circuitos Ethernet tipo 1 foi incumprido em alguns meses de 2016 e o nível de serviço mínimo de reparação de circuitos Ethernet (4 horas para 95% dos casos) não tem sido assegurado. As compensações por incumprimento dos

objetivos definidos estão também previstas nesta oferta, podendo as mesmas ser acionadas pelas suas beneficiárias.

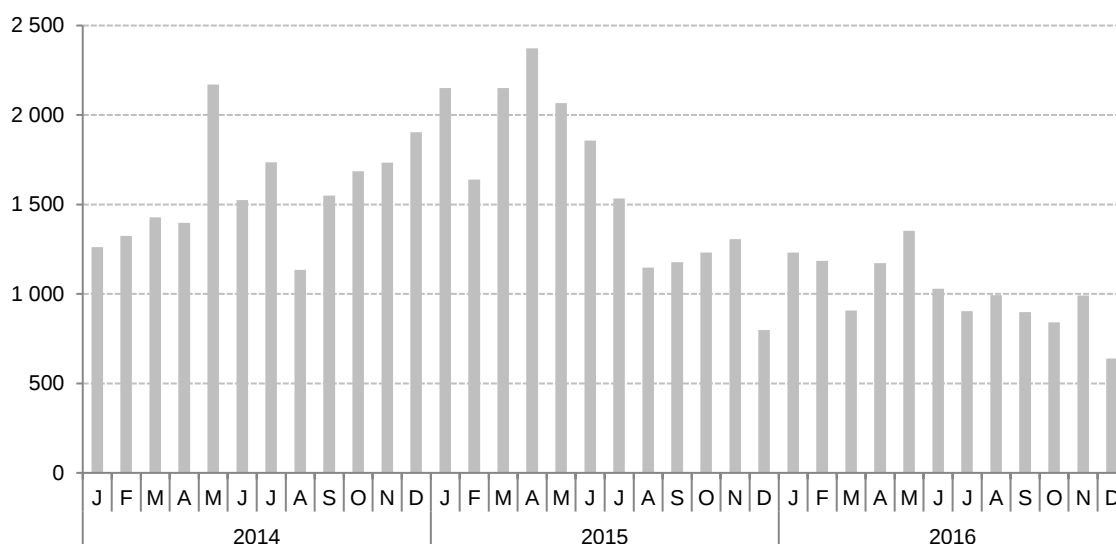
As condições vigentes nas ofertas de referência de circuitos alugados irão também ser revistas pela ANACOM durante 2017. Aliás, foi aprovado por deliberação de 23.03.2017, um SPD sobre alterações à ORCA e à ORCE que foi colocado em consulta pública.

4.5. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Em 2016 continuou a registar-se uma utilização elevada do acesso às condutas da MEO, mas a níveis inferiores aos de anos anteriores. Tal poderá ser explicado pelo facto de os operadores estarem já a investir em áreas menos densamente povoadas do território nacional, com menor cobertura das redes de condutas da MEO e onde os traçados de postes são predominantes.

Não obstante existir já uma cobertura significativa do território nacional com infraestruturas alternativas às do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes suportadas em fibra ótica, este recurso à ORAC indicia que os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes.

Gráfico 16 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



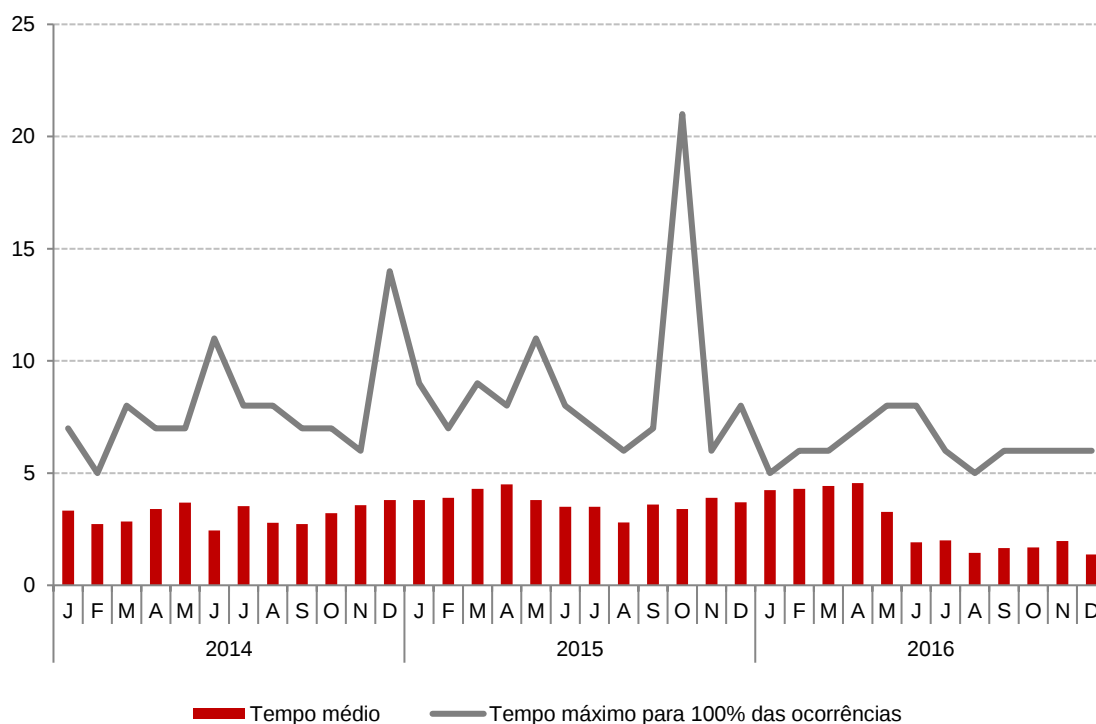
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Respostas a pedidos de informação.

Relativamente à qualidade de serviço, o indicador mais relevante nesta oferta é o tempo de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO. Verifica-se que o

nível objetivo – máximo de 5 dias úteis para a totalidade dos casos – não tem sido cumprido pela MEO (vide gráfico seguinte). No entanto, tal não significa 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 existente¹².

Importa também notar que o prazo médio de resposta a pedidos de instalação, para 100% dos casos, esteve sempre abaixo dos 5 dias úteis em 2016. Releva-se que estão definidas compensações que podem ser acionadas pelas beneficiárias da oferta em caso de incumprimento dos objetivos definidos.

Gráfico 17 - Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



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

Em 2016, 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 correta e atualizada. Neste

¹² 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 16, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2016.

sentido, foram realizadas várias ações de fiscalização e, nalguns casos, identificou-se a necessidade de melhorar a informação disponibilizada na Extranet, sem prejuízo do competente processo contraordenacional.

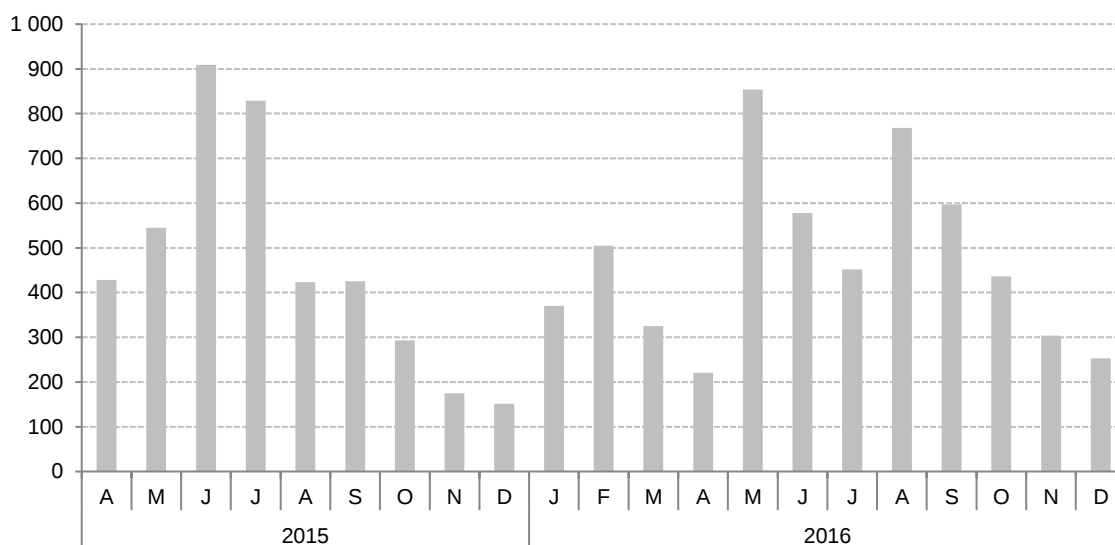
4.6. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

À semelhança da ORAC, a ORAP tem permitido aos operadores alternativos instalarem os seus cabos utilizando a infraestrutura da MEO, designadamente, os seus postes.

Esta oferta está definida tendo em vista 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, sendo sobretudo utilizada nas áreas menos densamente povoadas, o que tem permitido uma expansão das redes dos operadores alternativos para zonas menos povoadas, com impactos positivos no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

Em 2016 mantiveram-se os elevados níveis de utilização da ORAP, sendo ainda de relevar que existem ofertas de acesso a infraestruturas de outras entidades às quais os operadores têm recorrido igualmente para expandir as suas RNG.

Gráfico 18 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO



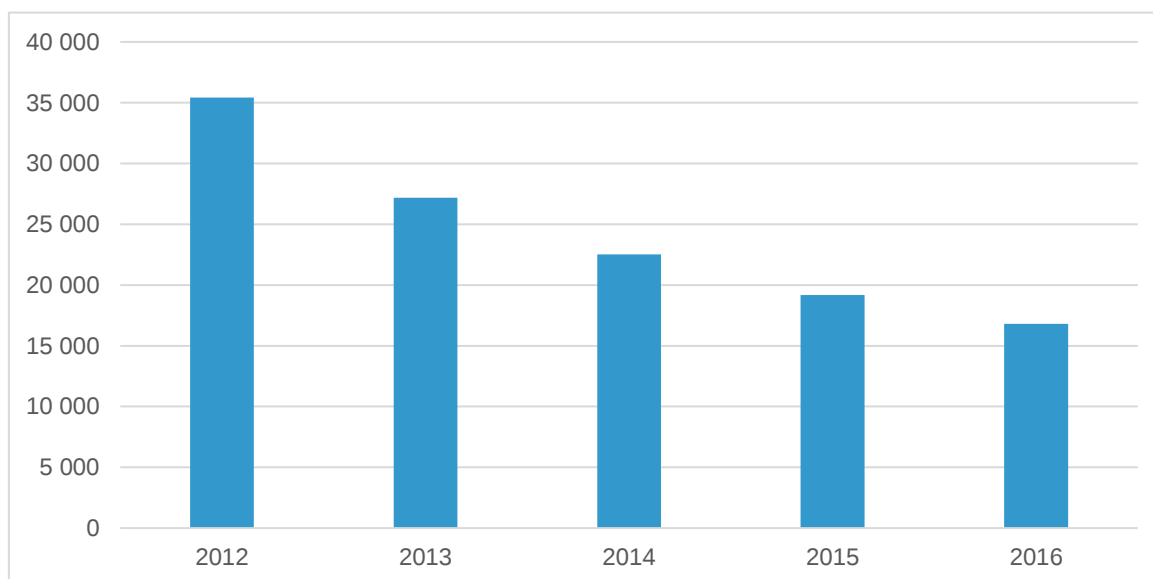
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.
Unidade: Respostas a pedidos de informação.

4.7. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)

A oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA) é uma oferta grossista que, a um preço determinado, permite que outros prestadores faturem a linha telefónica da MEO aos seus clientes. É utilizada pelos prestadores que não têm infraestrutura própria, ou que não a têm em todo o país, e que assim podem oferecer ofertas agregadas em todo o território.

A oferta da ORLA foi lançada em 2006, e desde o final de 2007 que se assiste a uma redução muito significativa no número de acessos com ORLA ativa. Em 2016 existiam 16.816 acessos com ORLA ativa, dos quais 13.005 em acessos analógicos, 3.603 em acessos RDIS (rede digital com integração de serviços) básicos, 197 em acessos RDIS básicos *plus*, 8 em acessos RDIS fracionados e 3 em acessos RDIS primários. O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa.

Gráfico 19 - Evolução do número de acessos com ORLA ativa



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

5. SISTEMAS DE CUSTEIO

5.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO

5.1.1. SCA da MEO referente aos exercícios de 2014 e 2015

No âmbito da legislação aplicável, compete à MEO 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 MEO, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

A ANACOM tomou conhecimento das conclusões do relatório de auditoria aos resultados do SCA de 2014 e da respetiva declaração de conformidade, tendo aprovado a decisão final por deliberação de 25 de maio de 2016, após audição da MEO. Nessa sequência, a ANACOM declarou que os resultados do SCA da MEO, referentes ao exercício de 2014, foram produzidos de acordo com: (i) as regras definidas no n.º 5 do artigo 85.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), no que diz respeito ao acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixo e aos serviços telefónicos publicamente disponíveis num local fixo; e (ii) o disposto no artigo 71.º da LCE, no que diz respeito ao serviço de circuitos alugados e à originação e terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo.

Relativamente ao exercício de 2015, a ANACOM aprovou, por deliberação de 30 de junho de 2016, o lançamento de um concurso público internacional para a realização de auditoria aos resultados do SCA da MEO. Por deliberação de 18 de agosto de 2016, a ANACOM autorizou a respetiva adjudicação à empresa Mazars & Associados, SROC tendo sido iniciados os trabalhos em setembro de 2016.

5.1.2. Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015

A LCE prevê, no n.º 2 do artigo 74.º, 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 ANACOM deve considerar o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rentabilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Neste contexto, e para melhor fundamentar a intervenção da ANACOM no quadro das referidas competências, foi contratada a empresa Mazars & Associados, SROC para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa. Com base no relatório emitido, e após notificação prévia à Comissão Europeia que não transmitiu quaisquer comentários sobre o assunto, a ANACOM aprovou, a 15 de setembro de 2016, o valor da taxa de custo de capital em 8,7304%, aplicável ao SCA da MEO para o exercício de 2016.

5.2. SCA dos CTT – Correios de Portugal, S.A. (CTT) referente aos exercícios de 2014 e 2015

A Lei Postal¹³ confere à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal, a competência de aprovar e fiscalizar a correta aplicação do SCA que os CTT estão obrigados a possuir enquanto prestador do serviço universal postal (PSU). Anualmente esta Autoridade deve publicar 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 SU e os que não o integram. O objetivo é permitir, nomeadamente, o cálculo do custo líquido do SU, bem como a separação entre os custos associados às diversas operações integrantes do serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

Em 2016, foi concluída a auditoria sobre o SCA dos CTT e os seus resultados relativos a 2014, tendo ainda sido dado início à auditoria relativa aos resultados do SCA referentes ao ano 2015.

A decisão da ANACOM decorrente da auditoria relativa aos resultados do SCA dos CTT de 2014 transitou para 2017.

¹³ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, posteriormente alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de fevereiro e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

5.3. Modelo de custeio de terminação fixa

Por decisão de 21 de dezembro de 2016, a ANACOM aprovou a decisão final relativa ao modelo de custeio de terminação fixa, respeitante ao mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo. O projeto de decisão correspondente tinha sido notificado à Comissão Europeia (CE), ao BEREC e às autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros da União Europeia. A CE pronunciou-se, a 29 de novembro, instando “(...) a ANACOM a atualizar o seu modelo, sem demora injustificada, com vista a assegurar que as tarifas de terminação de chamadas em redes fixas em Portugal estejam orientadas para o futuro e sejam definidas com base nos dados disponíveis mais recentes.”

Nesta medida, a ANACOM relevou na sua decisão final que a atualização do modelo de custeio para aferição do custo do serviço de terminação fixa já havia sido prevista em data anterior à notificação supracitada, tendo inclusivamente referido, no relatório da consulta pública e audiência prévia sobre a análise de mercado, a intenção de atualizar o modelo no prazo de 2 anos. Em consonância com o plano de atividades desta Autoridade, os trabalhos com vista à atualização do modelo de custeio que suporta a regulação dos preços grossistas de terminação fixa serão iniciados já em 2017.

6. SERVIÇO UNIVERSAL (SU)

6.1. Serviço universal das comunicações eletrónicas

6.1.1. Prestador(es) do serviço universal (PSU)

Em 2016, o SU das comunicações eletrónicas continuou a ser assegurado por duas entidades distintas, nas suas diversas prestações, ao abrigo dos contratos assinados com o Estado Português na sequência de procedimentos concursais, a saber:

- NOS Comunicações – que assegura a disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, vulgarmente referido por STF, desde 1 de junho de 2014.
- MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia – que assegura a prestação do serviço de postos públicos, desde 9 de abril de 2014, e a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, desde 14 de setembro de 2015.

6.1.2. Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF)

A NOS, enquanto PSU desta componente, deve satisfazer todos os pedidos razoáveis de acesso a uma rede de comunicações pública num local fixo e aos serviços telefónicos acessíveis ao público através daquela rede estando ainda obrigada a disponibilizar determinadas funcionalidades de serviço¹⁴. Por forma a garantir o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços de modo equivalente aos restantes utilizadores, a NOS disponibiliza ofertas específicas, como por exemplo, equipamento amplificador de microtelefone e fatura simples em Braille. A NOS disponibiliza também a oferta designada

¹⁴ Os recursos e facilidades do serviço que a NOS deve disponibilizar a todos os clientes do tarifário do SU são os seguintes: a) faturação detalhada; b) barramento seletivo e gratuito de chamadas de saída de tipos ou para tipos definidos de número e de SMS ou de MMS de tarifa majorada ou outros serviços ou aplicações de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, mediante pedido do assinante, sem prejuízo do disposto no artigo 45.º da LCE; c) sistemas de pré-pagamento do acesso à rede de comunicações pública e da utilização dos serviços telefónicos acessíveis ao público; d) pagamento escalonado do preço de ligação à rede de comunicações pública; e) medidas aplicáveis às situações de não pagamento de faturas telefónicas nos termos do artigo 52.º da LCE; f) serviço de aconselhamento tarifário que permita aos assinantes obter informação sobre eventuais tarifas alternativas inferiores ou mais vantajosas; g) controlo de custos dos serviços telefónicos, incluindo alertas gratuitos aos consumidores que apresentem padrões de consumo anormais, que reflitam um aumento significativo dos valores de consumo médios habituais.

“Tarifário Reformados e Pensionistas” que se traduz na oferta de 50% sobre o aluguer da linha de rede aos reformados e pensionistas elegíveis.

Em 2016, a NOS manteve inalterado o tarifário praticado para as chamadas terminadas em redes fixas, em conformidade com o estabelecido no contrato com o Estado.

Tabela 2 - Tarifário do SU aplicado pela NOS em 2016 – chamadas terminadas em redes fixas

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
Orange (rede fixa)	0,0700	0,0700	0,0277	0,0084
Outras redes fixas	0,0700	0,0700	0,0371	0,0100
Instalação	71,83			
Assinatura	12,66			

Fonte: NOS.

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

Em relação às chamadas terminadas em redes móveis nacionais a NOS procedeu à alteração do tarifário do SU em 1 de julho de 2016 repercutindo, conforme decorre das especificações do serviço, a descida do preço da terminação móvel ocorrida nessa data. Recorde-se que, por despacho de 12 de abril de 2016, foi determinado que, a partir de 1 de julho de 2016, o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS passasse a ser de 0,81 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, pelo que o preço das chamadas fixo-móvel do SU passaram de 0,649 cêntimos de euro por minuto para 0,647 cêntimos de euro por minuto – valores sem IVA, com tarifação ao segundo deste o primeiro minuto.

Adicionalmente às exigências de acessibilidade de preços, a NOS, enquanto PSU, deve prestar o serviço obedecendo a determinados parâmetros de qualidade que se encontram fixados. O PSU tem a obrigação de publicar, e de remeter à ANACOM, informação sobre os níveis de desempenho relativos ao período de um ano. Durante 2016, terminou o segundo ano de prestação do serviço, que decorreu entre 1 de junho de 2015 e 31 de maio de 2016.

Nesta conformidade, são apresentados na tabela seguinte os objetivos de desempenho fixados e os níveis de desempenho realizados pela NOS no segundo ano de prestação do SU de STF.

Tabela 3 - Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	2º ano prestação serviço	Zona 1 Norte	Zona 2 Centro	Zona 3 Sul & Ilhas
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial					
(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	-	-	-	-
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	-	-	-	-
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	100%	-	100%	-
(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.	100%	-	100%	-
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0%	0,00	0,00	0,00
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	-	-	-	-
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)					
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local					
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	-	-	-	-
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	-	-	-	-
(b) Tempos de reparação de outras avarias					
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	-	-	-	-
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	-	-	-	-
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objetivo para oferta aos seus clientes	80%	-	-	-	-
PQS4. Chamadas não concretizadas					
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS4					
– chamadas nacionais	n.a.	202	160	9	33
– chamadas internacionais	n.a.	13	13	0	0
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.	0,00%	0,00%	0,00%	-
PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas					
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:					
– chamadas nacionais	n.a.	202	160	9	33
– chamadas internacionais	n.a.	13	13	0	0

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	2º ano prestação serviço	Zona 1 Norte	Zona 2 Centro	Zona 3 Sul & Ilhas
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)	n.a.	4,6	3,7	2,3	9,5
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	37,7	42,1	4,1	26,7
(d) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)	n.a.	5,7	5,7	-	-
(e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	10,1	10,1	-	-
PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas					
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,00%	-	-	-

Fonte: NOS

Nota: 2.º ano de prestação do serviço: 1 de junho 2015 a 31 de maio de 2016.

Conforme se pode observar, a informação transmitida pela NOS enquanto PSU do STF aponta para o cumprimento de todos os objetivos de qualidade de serviço a que se encontra obrigada.

6.1.3. Serviço de postos públicos

Ao abrigo do contrato celebrado, a 20 de fevereiro de 2014, entre o Estado Português e a PT Comunicações (atual MEO) para a prestação do SU de oferta de postos públicos (PP), a MEO tem a obrigação de manter um parque de 8.222 PP, obedecendo: (i) ao critério de dispersão geográfica o qual corresponde à aplicação do critério de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1.000 habitantes¹⁵ (6.229 PP); (ii) ao critério de disponibilização de PP em locais de interesse social¹⁶ (1.993 PP); (iii) ao critério de oferta de PP adaptados a clientes com deficiência (411 PP); e (iv) ao critério de 95% dos PP aceitarem moedas como meio de pagamento.

¹⁵ Considerando-se para o efeito os limites administrativos das freguesias constantes da CAOP - Carta Administrativa Oficial de Portugal de 2010, no número total de 4.260 freguesias (considerando-se o Município do "Corvo", e para estes efeitos, como uma freguesia).

¹⁶ Constituem locais de interesse social: (i) aeroportos; (ii) estabelecimentos de ensino; (iii) estabelecimentos prisionais; (iv) estações de metropolitano; (v) hospitais e centros de saúde; (vi) terminais ferroviários; (vii) terminais rodoviários, (viii) tribunais, e (ix) lojas do cidadão.

O acesso aos postos públicos deve estar disponível durante 24 horas por dia, excetuando os postos públicos que estejam instalados no interior de edifícios de acesso não permanente que constituem locais de interesse social.

As obrigações vigoram por um período de cinco anos a contar de 9 de abril de 2014.

Em 2016, a ANACOM prosseguiu com a verificação do cumprimento das obrigações em termos de parque, acessibilidade dos preços e qualidade de serviço.

Assim, e no que respeita ao parque de PP disponibilizado, verifica-se que, de acordo com a informação veiculada pela MEO, a empresa encontra-se a disponibilizar o parque definido no contrato, conforme se ilustra na tabela seguinte.

Tabela 4 - Parque total de PP por zonas geográficas – realizado no 1.º trimestre de 2016 e definido no contrato

Zonas	Parque definido no Contrato e realizado pela MEO em 2016
Norte	4.855
Centro	2.002
Sul e Ilhas	1.365
TOTAL	8.222

Fonte: MEO e cálculos ANACOM.

De notar que a MEO está obrigada a publicar, anualmente, informação detalhada sobre os PP que se encontram disponíveis, por zona geográfica contratada e desagregada ao nível das freguesias, respetivos concelhos e distritos.

Nesta medida, em maio de 2016, após o segundo ano de prestação do serviço ao abrigo do contrato, a MEO publicou no seu sítio na Internet o parque de PP instalados com referência ao primeiro trimestre de 2016, verificando-se que, de acordo com a informação publicada, estava disponível a totalidade do parque de PP definida no contrato. De notar ainda que, decorrente de solicitação da ANACOM, a MEO passou a disponibilizar no seu sítio na Internet informação contendo a localização dos postos públicos do SU.

Durante 2016, a ANACOM desencadeou ações de fiscalização, nomeadamente para verificação da existência dos PP nos locais indicados pela MEO, da sua operacionalidade e demais condições. Decorrente dos resultados obtidos e ao abrigo das suas atribuições e competências, a ANACOM promoveu as medidas que entendeu adequadas para assegurar a prestação do serviço em conformidade.

Em termos de acessibilidade dos preços, a MEO manteve o tarifário de PP inalterado em 2016, opção esta que se encontra em conformidade com o definido nas especificações desta prestação do SU e no respetivo contrato¹⁷. Na tabela seguinte apresenta-se o tarifário de PP vigente em 2016.

Tabela 5 - Tarifário de PP vigente em 2016

Região	Continente		Região Autónoma da Madeira		Região Autónoma dos Açores	
Tráfego	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel	Fixo – Fixo	Fixo – Móvel
Valor de cada 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.

Nota: Preços sem IVA. Tráfego – tarifação por impulso.

No que respeita à qualidade de serviço a observar na oferta de PP, a MEO tem de cumprir o parâmetro “*Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento*”¹⁸ que tem definido um objetivo de 96%.

Em maio de 2016, foram publicados pela MEO no seu sítio da Internet os níveis de qualidade de serviço determinados pela empresa e referentes ao período de 1 de abril de 2015 a 31 de março de 2016, desagregados por zona geográfica e por distrito, e que se reproduzem na tabela abaixo.

¹⁷ Note-se que, de acordo com o estabelecido no Contrato, a MEO encontra-se obrigada ao cumprimento do *price cap* anual não superior a IPC-2,75%, aplicável à componente preços das comunicações para a mesma rede e para as outras redes fixas e móveis. A verificação do cumprimento desta regra é feita numa base anual com exceção do primeiro e segundo anos do contrato para os quais deve ser garantido que a variação de preços acumulada é no mínimo equivalente à aplicação do *price cap* correspondente a dois anos.

¹⁸ O indicador definido é “Percentagem de dias completos durante o qual os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos”.

Tabela 6 - Níveis de desempenho na prestação do SU de oferta de PP – percentagem de PP de moedas e cartão em boas condições de funcionamento – 1 de abril 2015 a 31 de março de 2016

Zonas	Distritos	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
Norte	Braga	97%
	Porto	97%
	Viana do Castelo	97%
	Bragança	98%
	Vila Real	97%
	Aveiro	97%
	Guarda	98%
	Viseu	97%
	Total Zona Norte	97%
Centro	Castelo Branco	97%
	Coimbra	98%
	Leiria	99%
	Lisboa	98%
	Santarém	99%
	Total Zona Centro	98%
Sul e Ilhas	Madeira	99%
	Açores	98%
	Portalegre	99%
	Évora	98%
	Setúbal	98%
	Beja	98%
	Faro	99%
	Total Zona Sul e Ilhas	98%
TOTAL do País		98%

Fonte: MEO.

Também em matéria de qualidade de serviço de postos públicos é de notar que a ANACOM desenvolveu um conjunto de ações de fiscalização em 2016 visando a verificação dos valores declarados, sendo que o resultado destas ações está em apreciação.

6.1.4. Lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas

6.1.4.1. Lista telefónica completa

De acordo com o estabelecido no contrato assinado em 2015 com o Estado Português para a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, a MEO, desde 14 de setembro de 2015, enquanto PSU designado para a prestação desse serviço, está obrigada a:

- Entregar anualmente listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que expressamente as solicitem através de contacto telefónico para um número estabelecido para o efeito ou através de um sítio de Internet específico (ou seja, segue-se um modelo *opt in* na entrega das listas telefónicas impressas)¹⁹.
- Disponibilizar uma lista telefónica completa através de uma página eletrónica permanentemente disponível (sendo que a página utilizada é www.118net.pt).
- Oferecer ao público em geral um serviço completo de informações de listas, acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos, a um preço e qualidade de serviço definidos, sendo que esse serviço tem vindo a ser prestado através do número 118.
- Disponibilizar ofertas específicas que garantam o acesso dos utilizadores finais com deficiência aos serviços acima referidos, de modo equivalente aos restantes utilizadores finais²⁰.

Assim, 2016 foi o primeiro ano de entrega das listas telefónicas completas impressas, o que ocorreu apenas para quem as havia solicitado em 2015, nos períodos indicados para o efeito, tendo a MEO recebido cerca de 5.700 pedidos de listas telefónicas impressas, compreendendo um total de 6.812 listas.

¹⁹ De notar ainda que a entrega da lista telefónica impressa aos utilizadores que expressamente solicitaram e que cobre a área residência/instalação do utilizador final tem de ser feita sem quaisquer encargos, no endereço indicado pelo utilizador ou num dos dois locais físicos existentes para o efeito. A MEO tem também a obrigação de entrega das demais listas, quando existam, podendo tal estar sujeito ao pagamento de despesas de expedição e portes, excetuando as que foram solicitadas para entrega num dos referidos dois locais.

²⁰ Nesta medida encontra-se estabelecido que o PSU deve disponibilizar gratuitamente aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazer mensalmente até 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informações de lista.

De relevar, neste contexto, que com vista a verificar os procedimentos adotados pela MEO para permitir aos utilizadores finais a solicitação das listas telefónicas impressas e a respetiva entrega e aferir da sua compatibilidade com o definido no contrato para a prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, a ANACOM procedeu, em 2016, à realização de ações concretas de solicitação de listas telefónicas impressas, cujos resultados se encontram em apreciação.

Na sequência da adoção de um modelo *opt in* na entrega das listas telefónicas impressas a MEO encontra-se também obrigada a realizar anualmente uma campanha informativa que visa difundir junto dos utilizadores finais que a lista telefónica em formato impresso só é disponibilizada a quem previamente a solicite de forma expressa, indicando os meios através dos quais essa solicitação pode ser feita e o respetivo prazo. O projeto de campanha, ao abrigo do disposto no contrato, deve ser remetido previamente à ANACOM para aprovação.

Deste modo, em julho de 2016, a ANACOM aprovou a conformidade do projeto de campanha informativa relativa às listas telefónicas impressas 2017/2018, tendo a mesma decorrido de 8 a 16 de outubro de 2016 em diversos meios de comunicação social. O período de solicitação, por sua vez, decorreu entre 10 de outubro e 16 de novembro de 2016.

A par da campanha informativa prevista no contrato, a MEO também tem a obrigação de transmitir aos Presidentes dos municípios e das juntas de freguesia informação sobre a alteração do regime de prestação do serviço de listas impressas, solicitando que essa informação seja transmitida às populações²¹, ação esta que foi realizada.

Quanto à informação divulgada pela MEO no sítio www.118net.pt, designadamente a constante da página de entrada e a divulgada nas perguntas frequentes, no decurso de 2016 a ANACOM analisou a informação apresentada e a sua conformidade com as obrigações decorrentes das especificações do serviço e do contrato.

Em termos da disponibilidade da lista telefónica em formato eletrónico é de notar que, de acordo com a informação publicada pela MEO, no primeiro ano de prestação do serviço

²¹ De notar que no contrato se encontra prevista a obrigação de a MEO, 15 dias antes de iniciar a campanha informativa, enviar comunicação aos Presidentes dos municípios e das juntas de freguesia.

(período de 14 de setembro de 2015 a 13 de setembro de 2016) o indicador “percentagem de horas durante o período de um ano de contrato durante o qual a lista telefónica completa em formato eletrónico se encontra disponível” apresentou o valor de 100%, ou seja, houve uma disponibilidade permanente da mesma.

6.1.4.2. Serviço completo de informações de listas

O serviço completo de informações de listas é prestado através do número “118” e está disponível 24 horas por dia, todos os dias do ano, sendo acessível a partir de todos os prestadores de serviços telefónicos acessíveis ao público.

Este serviço permite a todos os utilizadores finais a obtenção de informações relativas a números de telefone a partir do nome ou da morada do cliente e a obtenção de moradas ou nomes de clientes a partir de números de telefone.

No primeiro ano de prestação do serviço (período de 14 de setembro de 2015 a 13 de setembro de 2016) o número de chamadas atendidas pelo 118 confirma a tendência de redução do tráfego para este serviço.

Quanto ao tarifário do serviço “118”, o mesmo é regulado e pode ser ajustado anualmente em função da variação do índice de preços ao consumidor (IPC) sendo que, em 2016, não se registaram alterações significativas.

Tabela 7 - Tarifário aplicável em 2016 ao serviço completo de informações de listas (“118”)

Origem da chamada		Preço por chamada (sem IVA)
Clientes do serviço telefónico prestado em local fixo	Ar Telecom	€ 0,640
	Cabovisão ²²	€ 0,615
	Colt	€ 0,589
	G9 Telecom	€ 0,615
	MEO	€ 0,563
	NOS	€ 0,606
	NOS Açores	€ 0,606

²² Em outubro de 2016 a empresa alterou a sua denominação social para: NOWO Communications, S.A.

Origem da chamada		Preço por chamada (sem IVA)
	NOS Madeira	€ 0,606
	ONI	€ 0,606
	Orange Business	€ 0,606
	Refer ²³	€ 0,615
	Vodafone	€ 0,649
	Voxbone	€ 0,615
Clientes do serviço telefónico móvel		€ 0,794

Fonte: MEO.

No que respeita à disponibilização de ofertas específicas para utilizadores finais com deficiência, é de notar que o PSU disponibiliza gratuitamente aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazerem 20 chamadas gratuitas, não acumuláveis, para o serviço de informação de listas.

Em relação à qualidade de serviço, na prestação do serviço “118” o PSU está obrigado ao cumprimento do parâmetro “*tempo de resposta para os serviços informativos*” que é medido por dois indicadores: (i) o tempo médio de resposta para os serviços informativos (com objetivo de desempenho de 5 segundos); e (ii) a percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta (com um objetivo de desempenho de 95%).

No primeiro ano de prestação do serviço (período de 14 de setembro de 2015 a 13 de setembro de 2016) os níveis de desempenho foram superiores aos objetivos definidos, conforme dados publicados pela MEO.

6.1.5. Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)

Conforme referido no anterior Relatório de Regulação, a MEO transmitiu estimativas de CLSU 2014 em 31 de outubro de 2015, as quais tiveram em consideração as adaptações

²³ A empresa alterou entretanto a sua designação para IP Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A..

à metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar em 2014 determinadas pela ANACOM²⁴, tendo a auditoria a essas estimativas sido iniciada ainda em 2015.

A ANACOM aprovou, em 27 de outubro de 2016, a decisão sobre os resultados das auditorias aos CLSU da MEO relativos ao exercício de 2014 após auditoria externa aos respetivos valores e submissão ao procedimento geral de consulta e audiência prévia de interessados.

A referência a CLSU 2014 deve no presente contexto ser entendida como os CLSU incorridos pela MEO no período compreendido entre 1 de janeiro de 2014 e 31 de maio de 2014 para a prestação do STF e entre 1 de janeiro de 2014 e 8 de abril de 2014 para a prestação dos PP, já que após essas datas foi iniciada a prestação do SU para essas componentes do SU ao abrigo dos contratos celebrados entre o Estado português e os respetivos prestadores designados por concurso.

O valor final de CLSU 2014 determinado pela ANACOM foi de 7.721.671 euros, conforme se evidencia na tabela seguinte

Tabela 8 - Valores finais dos CLSU 2014

	2014
CLSU Áreas não rentáveis	190.716
CLSU de clientes não rentáveis	4.272.532
CLSU de postos públicos não rentáveis	788.751
Descontos a reformados e pensionistas	2.796.308
Total CLSU antes de benefícios indiretos	8.048.307
Reputação empresarial e reforço da marca	97.858
Ubiquidade	173
Publicidade em postos públicos	179.608
Mailing	36.167
Taxas de regulação	12.830
Total de benefícios indiretos	326.636
Total CLSU	7.721.671

Fonte: ANACOM. Valores em euros.

²⁴ Recorde-se que a metodologia de cálculo dos CLSU foi desenvolvida numa base anual, assentando nos resultados anuais do SCA da MEO, pelo que tendo em conta que a MEO só prestou o SU durante parte do ano de 2014, decorrente do início da prestação do SU pelos prestadores designados por concurso, foi necessário adaptar a metodologia de cálculo dos CLSU, o que veio a suceder com a aprovação, em 22 de julho de 2015, da decisão sobre a metodologia de cálculo dos CLSU a aplicar no ano 2014.

Em termos da relevância de cada componente no valor dos custos líquidos (diferença entre custos evitáveis²⁵ e receitas perdidas) mantém-se uma distribuição semelhante à verificada no ano anterior. A componente dos clientes não rentáveis em áreas rentáveis continua a ser a que assume maior peso (53%, sendo em 2013 de 49%), seguida da componente de reformados e pensionistas, que representa 35% do total dos valores de custos líquidos, o mesmo que no ano anterior. As restantes duas componentes mantêm o seu peso relativo: a componente de postos públicos assume um peso de 10% (em 2013 representava 14%) e a componente associada às áreas não rentáveis continua a ser a que assume uma menor relevância – na ordem dos 2% (em 2013 representava 3%).

No que respeita à relevância dos benefícios indiretos no valor total de custos, ou seja, na determinação do valor dos CLSU, verificou-se uma ligeira redução do seu peso: em 2014 representa 4% face aos 5% verificados no ano anterior.

O benefício indireto com maior expressão continua a ser o associado à “publicidade nos postos públicos”, com um peso de 55%, com uma representatividade menor que a verificada em 2013 (61%) seguido do relativo à reputação empresarial e reforço da marca com um peso de 30% face aos 27% do ano anterior.

Os benefícios indiretos do “*mailing*”, “taxa de regulação” e “ubiquidade” mantêm uma representatividade próxima da do ano anterior, com pesos na ordem dos 11%, 4% e 1%, respetivamente.

6.1.6. Financiamento do SU

Os CLSU determinados no âmbito dos concursos de designação de PSU, bem como os CLSU relativos ao período anterior à designação do PSU por concurso são objeto de financiamento conforme as disposições vertidas na Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto²⁶, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) previsto na LCE.

²⁵ Custos que um operador evitaria se, em consequência de não ter obrigações de prestar o serviço universal, não prestasse serviços em áreas e a clientes não rentáveis e, naquelas que são rentáveis, não prestasse serviço a clientes que nelas não fossem rentáveis ou não prestasse serviços em condições diferentes das condições comerciais normais

²⁶ Alterada e republicada pela Lei n.º 149/2015, de 10 de setembro.

Conforme estabelece a Lei do Fundo, a ANACOM é a entidade a quem compete a prática de todos os atos necessários à boa administração do fundo de compensação, competindo-lhe também identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

Nesta medida, no início de 2016 a ANACOM finalizou os procedimentos associados ao aacionamento do FCSU relativos aos CLSU aprovados em 2014 referentes aos CLSU 2010-2011 e aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU designados por concurso.

A partir de junho de 2016, a ANACOM iniciou os procedimentos associados ao financiamento dos CLSU aprovados em 2015 referentes aos CLSU 2012-2013 e aos CLSU 2015 (relativos ao período posterior à designação dos PSU por concurso).

Ainda em 2016 a ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, publicou o primeiro relatório e contas que corresponde ao exigido pelos artigos 98.º da LCE e 4.º, n.º 1, alínea d) da Lei do Fundo, contendo o custo apurado das obrigações de SU e indicando as contribuições efetuadas por todas as empresas envolvidas e, em simultâneo, cumpre o disposto no artigo 3.º, nºs 5 e 6 da Lei do Fundo, apresentando as contas e demonstrações financeiras do FCSU.

6.1.6.1. Contribuições relativas a 2014 (pagas em 2016)

Em 29 de janeiro de 2016, a ANACOM adotou a decisão final relativa à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e à fixação do valor das contribuições relativas aos CLSU a compensar relativos ao período 2010-2011 (CLSU aprovados em 2014) e 2014 (período posterior à designação do PSU por concurso).

O processo promovido pela ANACOM para a adoção da referida decisão final já foi relatado no anterior Relatório de Regulação, apresentando-se tabela síntese com identificação das empresas e entidades que foram determinadas como contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

Tabela 9 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2010-2011 (aprovados em 2014) e CLSU 2014 (período posterior à designação do PSU por concurso)

Empresas	CLSU 2010-2011 Contribuição extraordinária	CLSU 2014 (Período posterior à designação por concurso)	
		NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)
Grupo Cabovisão/Oni/Knewon	1.829.546,05	43.772,38	70.160,89
CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	1.048.019,83	25.074,16	40.190,30
OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (Oni)	781.526,22	18.698,22	29.970,59
KNEWON, S.A.	0,00	0,00	0,00
Grupo NOS	12.955.881,33	309.972,90	496.842,48
NOS Comunicações, S.A.	12.509.059,93	299.282,58	479.707,41
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	168.848,41	4.039,74	6.475,14
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	277.972,99	6.650,58	10.659,93
Grupo VODAFONE	9.635.146,59	230.523,44	369.496,29
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	9.635.146,59	230.523,44	369.496,29
VODAFONE Entrepise Spain, SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	22.630.034,02	541.429,58	867.834,60
Total	47.050.607,99	1.125.698,30	1.804.334,26

Valores expressos em euros.

Notas:

Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo.

O apuramento do contributo agregado da Cabovisão e da Oni tem como resultado um valor superior em 1 cêntimo à soma que resulta do apuramento do contributo individual de cada uma das empresas; de forma a que o resultado final correspondente ao somatório de todos os contributos seja igual ao valor da contribuição identificado na linha "total" e coluna "NOS (prestação do SFT)", atribuiu-se o cêntimo à contribuição da empresa do Grupo Cabovisão/Onitelecom/Knewon que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, a Cabovisão, que em vez de €25.074,15, contribui com €25.074,16.

O apuramento do contributo agregado do Grupo NOS tem como resultado um valor superior em 1 cêntimo à soma que resulta do apuramento do contributo individual de cada uma das empresas; de forma a que o resultado final correspondente ao somatório de todos os contributos seja igual ao valor da contribuição identificado na linha "total" e coluna "MEO (prestação de oferta PP)", atribuiu-se o cêntimo à contribuição da empresa do Grupo NOS que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, a NOS Açores, que em vez de €6.475,13, contribui com €6.475,14.

Fonte: Cálculos ANACOM com base nas declarações transmitidas pelas empresas e nos resultados da auditoria.

Decorrente de solicitações da MEO²⁷ e da NOS Comunicações²⁸ de dispensa de entrega do valor da contribuição e atendendo a que o n.º 2 do artigo 12.º da Lei do Fundo estabelece que a ANACOM “...pode autorizar que o prestador ou prestadores do serviço

²⁷ Solicitação recebida na ANACOM em 5 de janeiro de 2016.

²⁸ Solicitação recebida na ANACOM em 19 de fevereiro de 2016.

universal não procedam à entrega da respetiva contribuição caso se verifique que o valor da compensação a que têm direito é superior ao valor da contribuição a cujo pagamento estão obrigados, sendo nesse caso o montante da compensação a transferir para o prestador ou prestadores do serviço universal deduzido do valor das respetivas contribuições.”, esta Autoridade decidiu autorizar:

- À MEO a não entrega do valor da contribuição relativo aos CLSU 2010-2011, aprovados em 2014, atendendo a que o valor que a MEO tinha a receber, na ordem dos 47.050.607,99 euros, era superior ao valor que tinha de pagar a título de contribuição extraordinária que era de 22.630.034,02 euros.
- À MEO a não entrega do valor da contribuição a pagar para o FCSU para financiamento dos CLSU 2014 incorridos pelos PSU (período posterior à designação do PSU por concurso), que era de 1.409.264,18, por o valor ser inferior ao que tinha a receber de 1.804.334,79 euros pela prestação do SU de oferta de postos públicos em 2014.
- À NOS Comunicações a não entrega do valor da contribuição para o FCSU referente aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU (período posterior à designação do PSU por concurso), considerando que tinha a receber pela prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública em local fixo e de serviços telefónicos acessíveis ao público, em 2014, 1.125.698,63 euros, valor superior ao que tinha a pagar a título de contribuição para o FCSU para financiamento do CLSU 2014 (período posterior à designação do PSU por concurso) que era de 778.989,99 euros.

De notar que, de acordo com o disposto na Lei do Fundo, as entidades contribuintes do FCSU tiveram 20 dias úteis após a comunicação da referida decisão de 29 de janeiro de 2016 para efetuar os respetivos pagamentos ao FCSU. Observou-se que todas as contribuições referentes aos CLSU 2014 incorridos pelos PSU (período posterior à designação do PSU por concurso) foram devidamente transferidas para o FCSU, sendo que as contribuições relativas à contribuição extraordinária dos CLSU aprovados em 2014 referentes aos CLSU 2010-2011 foram pagas pela Onitelecom e pela Cabovisão, tendo as restantes contribuintes (com exceção das referidas e da relativa à MEO) manifestado a intenção de impugnar a liquidação das correspondentes contribuições extraordinárias. A Vodafone Portugal prestou garantia bancária e as empresas do Grupo NOS termos de

fiança, ao abrigo do disposto nos artigos 169.º, n.ºs 2 e 3 e 199.º, n.ºs 1, 6 e 7 do Código de Procedimento e Processo Tributário. As referidas empresas vieram posteriormente a impugnar a referida deliberação da ANACOM.

De notar que o FCSU procedeu à transferência dos montantes disponíveis para os respetivos PSU nos termos do estabelecido na Lei do Fundo.

6.1.6.2. Contribuições relativas a 2015 (a ser pagas em 2017)

Em 2016, à semelhança do realizado em 2015, a ANACOM promoveu a adjudicação da auditoria a uma entidade externa independente com vista a verificar a conformidade dos valores do volume de negócios elegível (VNE) dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativos ao exercício de 2015 transmitidos à ANACOM para efeitos da Lei do Fundo. Neste contexto, foi adjudicada à empresa Grant Thornton & Associados – SROC a auditoria ao volume de negócios declarado por 23 empresas que apresentavam o maior volume de negócios elegível e que apresentavam variações significativas no volume de negócios face a 2014 e a 1 empresa que não havia transmitido qualquer informação para efeitos do fundo visando a obtenção do VNE a ser considerado. Esta auditoria inclui o VNE de todas as entidades que vieram a ser identificadas como contribuintes.

Em paralelo, esta Autoridade realizou diversas ações visando a obtenção de informação sobre o VNE das entidades que não transmitiram quaisquer elementos, e procedeu à análise da informação remetida, corrigindo alguns valores sempre que entendeu necessário.

Atendendo aos valores reportados, à análise realizada pela ANACOM e aos resultados da auditoria que levou à revisão de alguns dos valores do VNE, em 15 de dezembro de 2016 foi aprovado o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos ao período 2012-2013 (CLSU aprovados em 2015) e a 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso).

No SPD em apreço determinou-se o valor do volume de negócios elegível global do sector (4 344 430 220,67 euros) relativo a 2015 para efeitos da Lei do Fundo e a lista de entidades que devem efetuar pagamentos ao FCSU relativas à contribuição extraordinária (referente

aos CLSU 2012-2013, aprovados em 2015) e relativas aos CLSU 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso).

Atendendo a que o n.º 2 do artigo 10.º da Lei do Fundo enumera as deduções a serem consideradas ao montante dos CLSU a repartir, a ANACOM verificou a aplicabilidade de cada uma delas, tendo determinado que o valor final a considerar para efeitos da fixação do valor das contribuições referentes à contribuição extraordinária corresponde ao valor de CLSU 2011-2012 determinado pela ANACOM, enquanto o valor para efeito das contribuições referentes aos CLSU 2015 corresponde ao valor global de CLSU incorridos pelos PSU em 2015 ao abrigo dos respetivos contratos deduzido da remuneração anual paga ao Estado como contrapartida da prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas ao abrigo do contrato assinado em 2014.

Nas condições descritas, ao valor dos CLSU incorridos em 2015 pelos PSU ao abrigo dos contratos foi deduzido o valor de 0,64 euros para determinação das contribuições, tendo o mesmo sido repartido em função da proporção de cada valor de CLSU no total dos CLSU.

Atento o exposto foram assim determinadas as contribuições que as entidades identificadas como contribuintes devem efetuar ao FCSU, conforme indicado na tabela seguinte.

Tabela 10 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2012-2013 (aprovados em 2015) e CLSU 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso)

Empresas	CLSU 2012-2013 Contribuição extraordinária	CLSU 2015 (Período posterior à designação por concurso)		
		NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo Cabovisão/Onitecom/Knewon/MEO	23.345.050,92	958.421,39	1.231.271,99	94.410,70
CABOVISÃO - Televisão por Cabo, S.A.	936.283,53	38.438,73	49.381,76	3.786,46
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	500.316,66	20.540,29	26.387,86	2.023,35
KNEWON, S.A.	0,00	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	21.908.450,73	899.442,37	1.155.502,37	88.600,89
Grupo NOS	13.545.249,72	556.094,62	714.407,80	54.778,92
NOS Comunicações, S.A.	13.099.312,47	537.786,85	690.888,04	52.975,48
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	165.252,86	6.784,39	8.715,82	668,31
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	280.684,39	11.523,38	14.803,94	1.135,13
Grupo VODAFONE	9.876.697,46	405.483,72	520.919,87	39.942,77
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	9.876.697,46	405.483,72	520.919,87	39.942,77
VODAFONE Enterprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	46.766.998,10	1.919.999,73	2.466.599,66	189.132,39

Valores expressos em euros.

Notas: Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo.

O apuramento do contributo agregado do Grupo NOS relativamente à contribuição extraordinária tem como resultado um valor superior em 1 cêntimo à soma que resulta do apuramento do contributo individual de cada uma das empresas; para que o resultado final correspondente ao somatório de todos os contributos seja igual ao valor da contribuição identificado na linha “total”, atribuiu-se o cêntimo à contribuição da empresa do Grupo NOS que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, a NOS Açores, que em vez de €165.252,85, contribui com €165.252,86.

Fonte: Cálculos ANACOM com base nas declarações transmitidas pelas empresas e nos resultados da auditoria.

Resulta assim que a MEO é a entidade que mais terá de contribuir para o FCSU – suportando cerca de 47% do total (quer para a contribuição extraordinária, quer para a contribuição relativa aos CLSU 2015, período posterior à designação por concurso), seguida da NOS Comunicações com cerca de 28% e da Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) com 21%, sendo que as restantes entidades contribuintes suportam no conjunto cerca de 4%.

Já no início de 2017 foi adotada a correspondente decisão final que confirmou os valores apresentados no SPD.

6.2. Serviço postal universal

O serviço postal universal consiste, de acordo com o n.º 1 do artigo 10.º da Lei Postal²⁹, na oferta de um conjunto de serviços postais, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis para todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.

O serviço postal universal compreende, segundo o artigo 12.º do mesmo diploma:

- (a) um serviço postal, no âmbito nacional e internacional, de envios de correspondência (excluindo a publicidade endereçada) e ainda de envio de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas até 2 kg e de encomendas postais até 10 kg, bem como um serviço de envios registados e um serviço de envios com valor declarado;
- (b) a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-membros da União Europeia com peso até 20 kg.

Não estão abrangidos pelo serviço postal universal os serviços de correio expresso (n.º 2 do artigo 12.º).

A prestação do serviço postal universal foi atribuída aos CTT, até 31 de dezembro de 2020³⁰.

6.2.1. Acesso à rede postal dos CTT, prestador do serviço postal universal

De acordo com a Lei Postal (artigo 38.º), o prestador de serviço universal (CTT) deve assegurar o acesso à sua rede em condições transparentes e não discriminatórias, mediante acordos a estabelecer com os prestadores de serviços postais que o solicitem.

²⁹ Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, posteriormente alterada pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro, e pela Lei n.º 16/2014, de 4 de abril.

³⁰ Ao abrigo do artigo 57.º, n.º 1, da Lei Postal.

Caso os prestadores de serviços postais não cheguem a acordo quanto às condições do acesso, pode qualquer uma das partes recorrer à ANACOM.

Durante o ano 2016 a ANACOM acompanhou e recolheu informação sobre a oferta de acesso à rede postal lançada pelos CTT em 15 de fevereiro de 2016, tendo também acompanhado o acesso à rede postal dos prestadores do serviço postal universal na União Europeia.

A referida oferta de acesso à rede postal dos CTT destina-se a operadores postais detentores de uma licença individual para a prestação de serviços postais, isto é, habilitados a prestar serviços postais no âmbito do serviço postal universal. Os serviços de acesso disponibilizados pelos CTT são:

- “Serviço Base Nacional”: serviço de correspondências com destino no território nacional, não prioritário e com peso máximo de 2kg.
- “Serviço Base Internacional”: serviço de correspondências com destino fora do território nacional, não prioritário e com peso máximo de 2kg.

O acesso à oferta (tarifário e descontos) depende do cumprimento de um conjunto de condições, de entre as quais se destacam as seguintes:

- o depósito dos envios postais deve ser efetuado em pontos situados ou localizados junto dos Centros de Produção e Logística de origem, especificadamente nos Balcões de Aceitação Empresarial dos CTT em Lisboa, Porto (Maia) e Coimbra (Taveiro);
- a entrega de um determinado volume mínimo mensal de envios postais;
- o respeito por condições operacionais e de pré-tratamento específicas.

Em 29 de abril de 2015, a ANACOM enviou à AdC, ao abrigo do n.º 1 do artigo 35.º da Lei n.º 19/2012, de 8 de maio (Lei da Concorrência), a sua pronúncia sobre os factos constantes de um inquérito aberto pela AdC na sequência de uma denúncia contra os CTT por alegadas práticas restritivas da concorrência verificadas no sector postal.

6.2.2. Preços do serviço postal universal

Por deliberação de 21 de novembro de 2014, a ANACOM definiu, ao abrigo do n.º 3 do artigo 14.º da Lei Postal, os critérios, a vigorar de 2015 a 2017, a que deve obedecer a formação dos preços do serviço postal universal, prestado pelo prestador do serviço postal universal (os CTT)³¹. Dos critérios definidos, destaca-se que:

- os preços 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;
- os preços dos envios de correspondência no serviço nacional, com peso inferior a 50 gramas, remetidos por utilizadores do segmento ocasional obedecem ao princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território;
- em 2016, resultado da formulação definida nos referidos critérios³², a variação média anual dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, encomendas, livros, jornais e publicações periódicas estava limitada a 1,3%;
- os preços dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais) deveriam diminuir pelo menos 4,7%³³;
- 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%.

³¹ Com exceção dos preços especiais, que obedecem a um regime específico, como adiante se refere.

³² A variação máxima de preços deste cabaz de serviços estava limitada a $IPC + FCIPC + 1,6\% + FCQ$, onde, de forma genérica, IPC corresponde à inflação esperada para 2016, FCIPC representa o desvio verificado entre o valor da inflação que havia sido prevista para o ano anterior (2015) e a observada nesse mesmo ano (2015) e FCQ corresponde a um fator de correção da variação máxima de preços que tem em conta parte dos desvios verificados entre a variação de tráfego prevista para 2015 para este cabaz de serviços (aquando da definição dos critérios de formação dos preços) e a variação de tráfego observada.

³³ Em resultado da fórmula $IPC + FCIPC - 3,5\% + FCQ$, onde as variáveis têm o (mesmo) significado referido na nota de rodapé anterior, diferenciando-se apenas o valor do fator de correção do tráfego (FCQ), que neste caso tem em conta o tráfego específico dos serviços reservados.

Os CTT devem também 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 devem ser efetuadas, no mínimo, na página na Internet dos CTT, para além de estar disponível em qualquer ponto de prestação de serviços.

Neste contexto, por deliberação de 20 de janeiro de 2016, a ANACOM não se opôs à proposta de tarifário do serviço postal universal apresentada pelos CTT para entrar em vigor em 1 de fevereiro de 2016, que, entre outros aspectos, se caracterizava essencialmente por:

- a) um aumento médio anual de 1,3% dos preços do cabaz de serviços constituído pelos envios de correspondências, encomendas, livros, jornais, publicações periódicas e correio editorial, em conformidade com a acima referida variação máxima de preços permitida (igualmente de 1,3%);
- b) uma redução média anual de 4,7% dos preços dos serviços reservados (serviço de citações e notificações postais), igualmente em conformidade com a respetiva variação máxima de preços permitida (-4,7%);
- c) a supressão do tarifário (e transporte) via superfície da encomenda normal nos fluxos entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira, entre as Regiões Autónomas e entre as ilhas dentro da mesma Região Autónoma, aplicando-se a estes fluxos o tarifário (e respetivo transporte) via aérea;
- d) a supressão do correio azul prime internacional;
- e) a revisão da política de descontos.

Os critérios de formação de preços acima referidos não se aplicam, como já indicado, aos preços especiais aplicados pelos CTT aos envios de correio normal em quantidade. Estes estão cobertos pelo artigo 14.º-A da Lei Postal, que estabelece um regime específico para os preços especiais e condições associadas dos serviços postais que integram a oferta do serviço 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.

Estes preços 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 operações³⁴ integradas no serviço postal. 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 ANACOM apenas pode intervir após a entrada em vigor dos respetivos preços, verificando a aplicação dos princípios tarifários referidos no parágrafo anterior.

Neste âmbito, os CTT implementaram, em 1 de fevereiro de 2016, alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade. As alterações caracterizam-se, essencialmente, pelo aumento médio anual de 1,4% dos preços dos envios do correio normal nacional em quantidade, mantendo-se inalterados os preços do serviço internacional, e pela revisão da política de descontos, em linha com a revisão aplicada pelos CTT ao restante serviço postal universal (passando a ser considerados os seguintes tipos de descontos específicos: (i) desconto de quantidade, (ii) desconto operacional de leitura automática e (iii) desconto pelo pagamento por débito direto).

6.2.3. Qualidade do serviço postal universal

Por deliberação de 30 de dezembro de 2014, a ANACOM fixou, ao abrigo do n.º 1 do artigo 13.º 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 a 2017. Em complemento, por deliberação de 13 de março de 2015 foram ainda definidos os objetivos de desempenho associados à demora de encaminhamento do correio registado, indicador aplicável a partir de 2016, inclusive.

Devendo a medição dos níveis de qualidade de serviço ser efetuada através do recurso a uma entidade externa independente, recorda-se que a ANACOM, por decisão de 17 de dezembro de 2015, determinou aos CTT a correção, até 30 de setembro de 2016 (prazo que então era necessário por não ter sido ainda iniciado pelos CTT o procedimento de seleção dessa entidade externa), do reiterado incumprimento da obrigação de proceder a uma medição independente dos níveis de qualidade de serviço com recurso a uma

³⁴ Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

entidade externa independente, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória.

Neste contexto, em 30 de setembro de 2016 os CTT informaram a ANACOM de que, a partir de 1 de outubro desse ano, a medição já seria efetuada por uma entidade externa independente dos CTT.

Tendo em conta que durante o ano vigoraram dois sistemas de medição dos níveis de qualidade do serviço, a ANACOM, por deliberação de 2 de março de 2017, definiu a fórmula de cálculo do valor anual dos indicadores de qualidade do serviço postal universal oferecido pelos CTT no ano de 2016.

Os CTT reportaram, já no decorrer de 2017, os valores dos indicadores de qualidade de serviço no ano 2016, os quais estão em análise pela ANACOM.

A ANACOM monitorizou ao longo de 2016 os indicadores de reclamações e pedidos de informação no âmbito da prestação dos serviços postais que integram o serviço universal, recebidos pelos CTT enquanto prestador do serviço postal universal. Em 2016, os CTT receberam mais de 125 mil reclamações e pedidos de informação, tendo respondido, nesse período, a 73 773 reclamações e a 50 548 pedidos de informação no âmbito do serviço universal.

Tabela 11 - Reclamações e pedidos de informação registados em 2016

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)	
Total	73 773	16 677	30,1	50 548	19,8	125 881
Nacional	33 406	1 905	11,9	18 255	12,0	52 223
Internacional	40 367	14 772	45,2	32 293	24,2	73 658

Fonte: CTT.

A realização de auditorias ou outros mecanismos de controlo dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelo prestador de serviço universal é também assegurada pela ANACOM, de forma independente do prestador de serviço universal.

Assim, por decisão de 27 de outubro de 2016, a ANACOM aprovou e publicou o relatório referente aos resultados do controlo efetuado sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT em 2014, na sequência da respetiva auditoria promovida por esta Autoridade.

A auditoria aos valores de 2015 foi realizada em 2016, aguardando-se para 2017 a divulgação das conclusões da mesma.

6.2.4. Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços

Por deliberação de 28 de agosto de 2014, foram fixados pela ANACOM os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, ao abrigo da base XV da concessão do serviço postal universal³⁵.

Os referidos objetivos, a cumprir pelos CTT entre 1 de outubro de 2014 e 30 de setembro de 2017, dizem respeito a:

- a) objetivos de densidade de estabelecimentos postais (estações e postos de correio);
- b) objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio;
- c) objetivos de ofertas mínimas de serviços, incluindo regras sobre períodos mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais.

A Tabela 12, a Tabela 13 e a Tabela 14 contêm informação sobre os objetivos a assegurar pelos CTT no ano 2016 e os respetivos valores atingidos pelos CTT, calculados tendo por base a informação reportada trimestralmente à ANACOM por este operador.

Tabela 12 - Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais³⁶

INDICADOR	Valor no final do 1T2016	Valor no final do 2T2016	Valor no final do 3T2016	Valor no final do 4T2016
1. Número médio de habitantes por estabelecimento postal inferior ou igual a 4 600 habitantes, a nível nacional.	4 533	4 541	4 535	4 516
2. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.	96,8%	96,8%	96,8%	96,8%
3. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível das áreas urbanas.	96,2%	96,0%	96,0%	95,9%
4. Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 11 000 metros do local de residência para 95% da população, a nível de área rural.	97,0%	96,9%	96,9%	97,0%
5. Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com mais de 20 000 habitantes, e um estabelecimento postal adicional, com idêntica prestação de serviços, por cada acréscimo de 20 000 habitantes.	100%	100%	100%	100%

³⁵ Na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro.

³⁶ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas na referida deliberação de 28 de agosto de 2014.

INDICADOR	Valor no final do 1T2016	Valor no final do 2T2016	Valor no final do 3T2016	Valor no final do 4T2016
6. Pelo menos um estabelecimento postal que preste a totalidade dos serviços concessionados, em freguesias com população residente superior a 10 000 habitantes e igual ou inferior a 20 000 habitantes.	100%	100%	100%	100%

Tabela 13 - Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio³⁷

INDICADOR	Valor no final do 1T2016	Valor no final do 2T2016	Valor no final do 3T2016	Valor no final do 4T2016
1. O número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual 1100, a nível nacional.	1 096	1 094	1 094	1 094
2. a) O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas predominantemente urbanas, a 1767 habitantes por marco ou caixa de correio.	1 645	1 642	1 637	1 638
2. b) O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas medianamente urbanas, a 881 habitantes por marco ou caixa de correio.	830	832	835	834
2. c) O número de habitantes por ponto de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual, em áreas rurais, a 492 habitantes por marco ou caixa de correio.	459	458	458	458
3. A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio é de 100%.	100%	100%	100%	100%

Tabela 14 - Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços³⁸

INDICADOR	Valor no final do 1T2016	Valor no final do 2T2016	Valor no final do 3T2016	Valor no final do 4T2016
1. Prestação de um serviço de envio para cegos.	(i)	(i)	(i)	(i)
2. Prestação da totalidade dos serviços concessionados por um estabelecimento postal, no mínimo, em cada concelho.	100%	100%	100%	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%.	80,2%	81,7%	82,1%	82,0%
4. a) A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 8500 metros para 97,5% da população, a nível nacional.	97,8%	97,9%	97,9%	97,9%
4. b) A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 5500 metros para 97,5% da população, a nível das áreas urbanas.	97,7%	98,0%	98,0%	98,0%
4. c) A distância máxima a um estabelecimento postal que ofereça a totalidade dos serviços concessionados destinados ao segmento ocasional* é 15 000 metros para 97,5% da população, a nível das áreas rurais.	98,3%	98,4%	98,4%	98,4%
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.	29 218 metros	29 218 metros	29 218 metros	29 218 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	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)

³⁷ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas na referida deliberação de 28 de agosto de 2014.

³⁸ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas na referida deliberação de 28 de agosto de 2014.

INDICADOR	Valor no final do 1T2016	Valor no final do 2T2016	Valor no final do 3T2016	Valor no final do 4T2016
pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e registada e o pagamento de vales ao domicílio.				
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%	56,9%	57,5%	58,4%	59,3%
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.	1,0%	0,9%	0,9%	1,0%
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.	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos

* 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.

(i) Segundo os CTT, é oferecido o produto cecograma.

(ii) Os CTT informaram ter identificado as zonas que se encontram a mais de 10 000 metros de um estabelecimento postal de modo a garantir o atendimento ambulante dos carteiros.

De acordo com a informação reportada pelos CTT, os objetivos foram atingidos ao longo do ano.

Considerando a informação existente e visando assegurar o cumprimento dos objetivos definidos, a ANACOM realizou diversas ações de fiscalização no terreno ao longo do ano, das quais estão em análise os indícios de incumprimento de um objetivo.

De acordo com informação reportada pelos CTT, no final de 2016 estavam em funcionamento 2 339 estabelecimentos postais (ver Gráfico 20), dos quais:

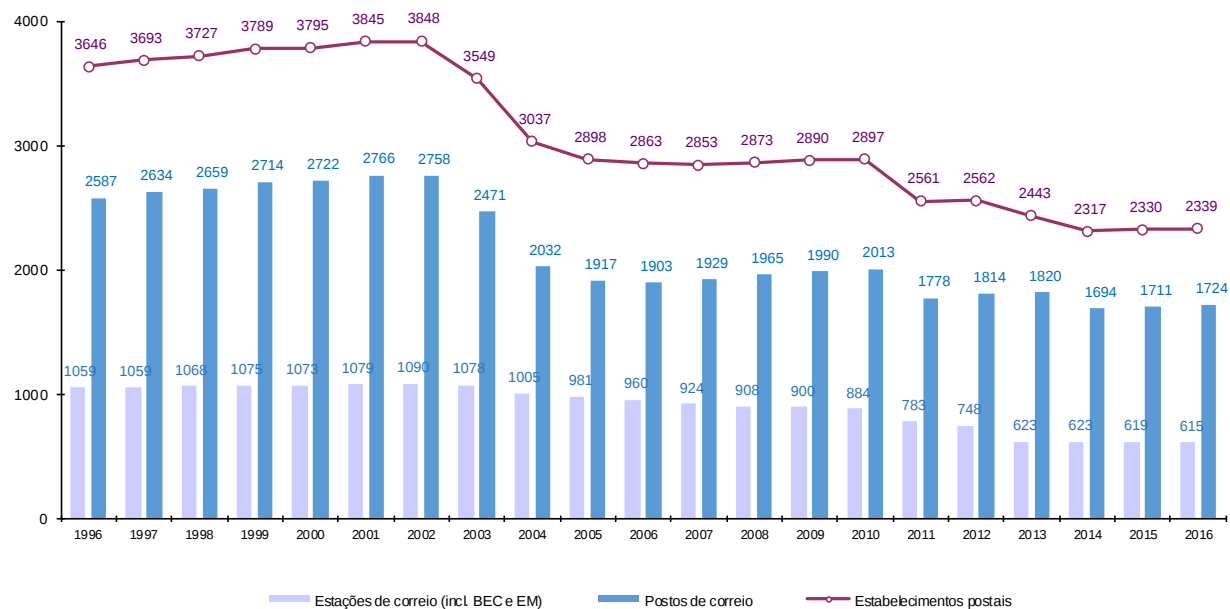
- 612 estações de correio fixas (incluindo 10 balcões exteriores de correio³⁹);
- 3 estações móveis⁴⁰;
- 1 724 postos de correio⁴¹.

³⁹ Balcões exteriores de correio são estabelecimentos postais idênticos às estações de correio, designadamente em termos físicos e a nível dos serviços postais prestados aos utentes ou utilizadores, diferenciando-se das estações apenas em termos de organização interna dos CTT, uma vez que são estabelecimentos que dependem, em termos de estrutura hierárquica, de estação (Fonte: CTT).

⁴⁰ Estações móveis são estabelecimentos postais implantados em veículos automóveis, que efetuam percursos previamente definidos, com paragens em zonas específicas não servidas por estações fixas, oferecendo uma prestação de serviços postais idêntica à praticada pelas estações de correio fixas (Fonte: CTT).

⁴¹ Postos de correio são estabelecimentos de entidades públicas ou particulares onde, conjuntamente com outras atividades, são prestados serviços postais concessionados, mediante contrato ou outro instrumento jurídico celebrado com a concessionária.

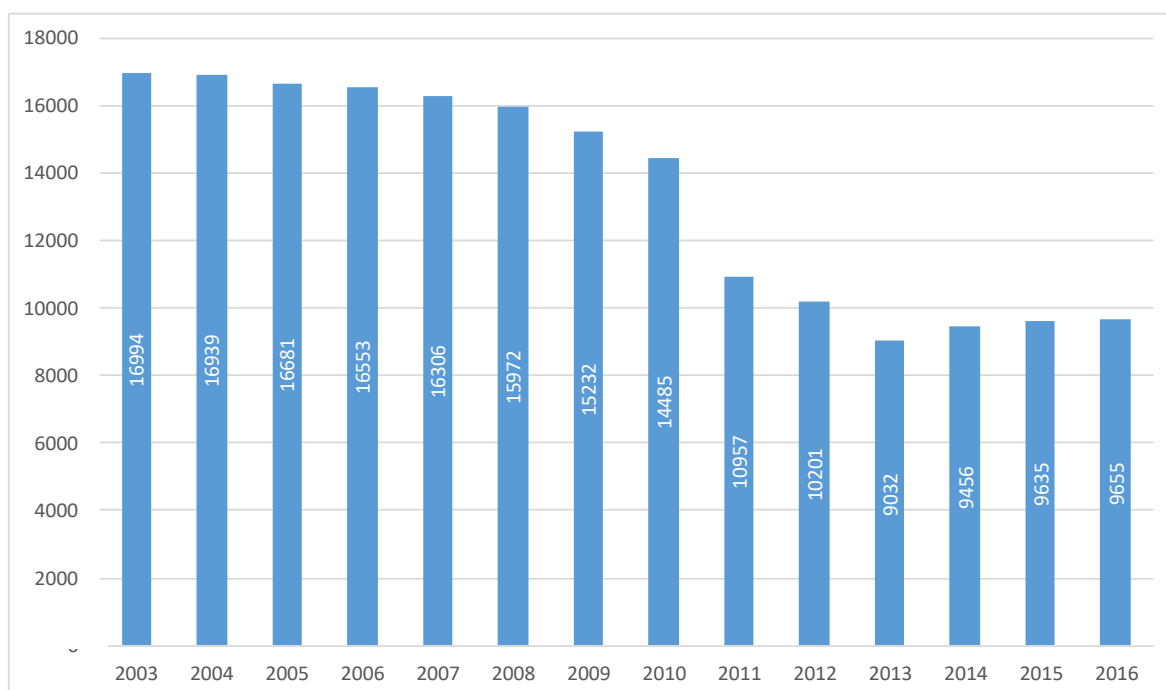
Gráfico 20 - Evolução do número de estabelecimentos postais



Fonte: CTT. Valores no final de cada ano.

Apresenta-se ainda, no Gráfico 21, informação sobre a evolução dos marcos e caixas de correio, por pontos de acesso.

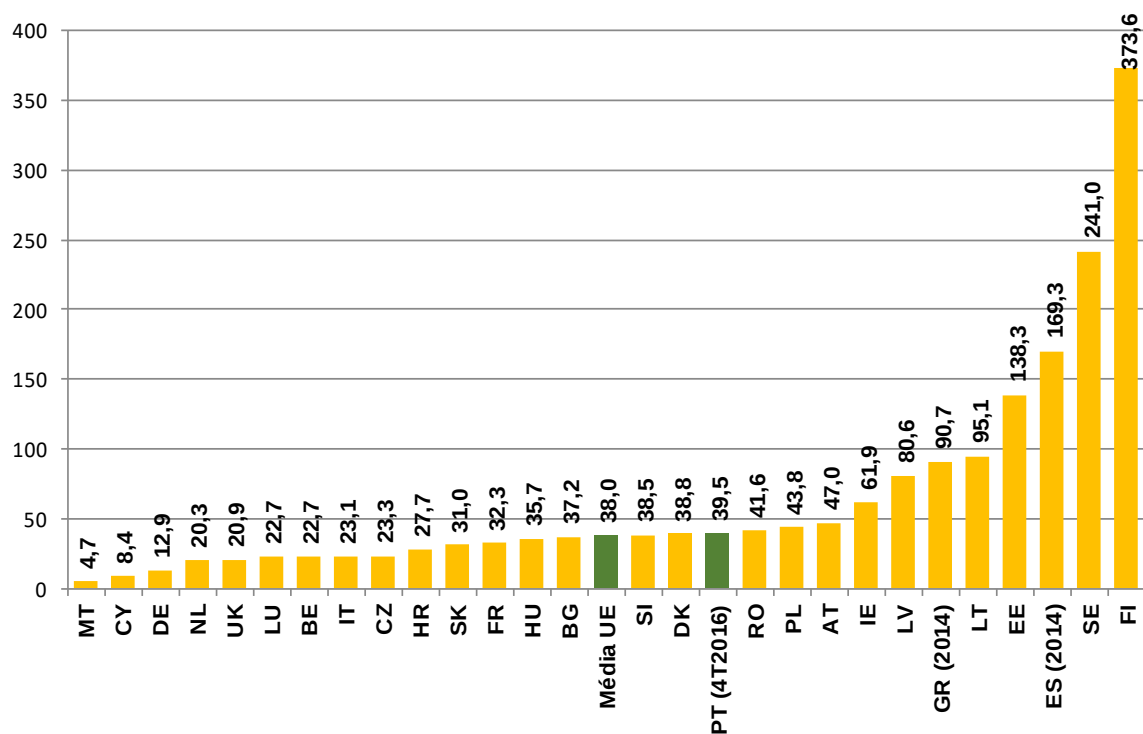
Gráfico 21 - Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos)



Fonte: ANACOM e CTT.

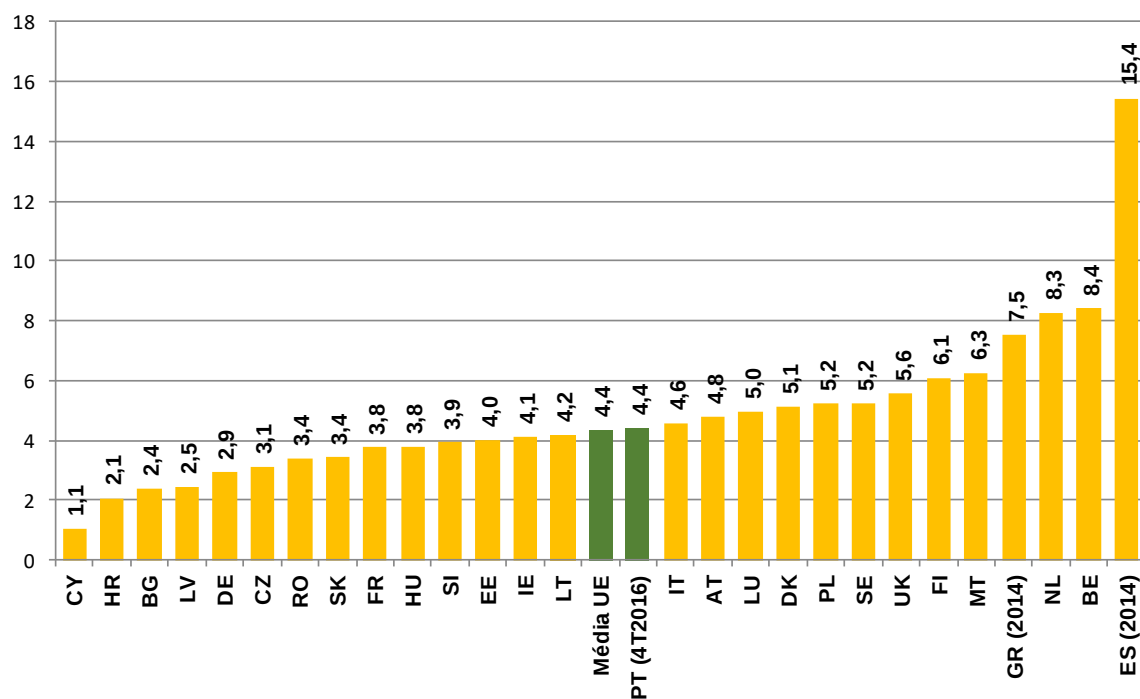
A nível dos estabelecimentos postais fixos dos prestadores de SU nos Estados-Membros da UE, tendo em conta os dados disponíveis na UPU, referentes a 2015, a situação em Portugal é ligeiramente desfavorável em termos de índice de cobertura face à média da UE, excluindo Portugal, sendo que para o índice de densidade populacional Portugal está em linha com a média da UE (ver Gráfico 22 e Gráfico 23).

Gráfico 22 - Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-membros da UE em 2015 (km² por estabelecimento postal)



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & contas bpost de 2014) e FR (Registration Document 2015 - Annual financial report – La Poste). Média UE sem Portugal. PT (4T2016), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

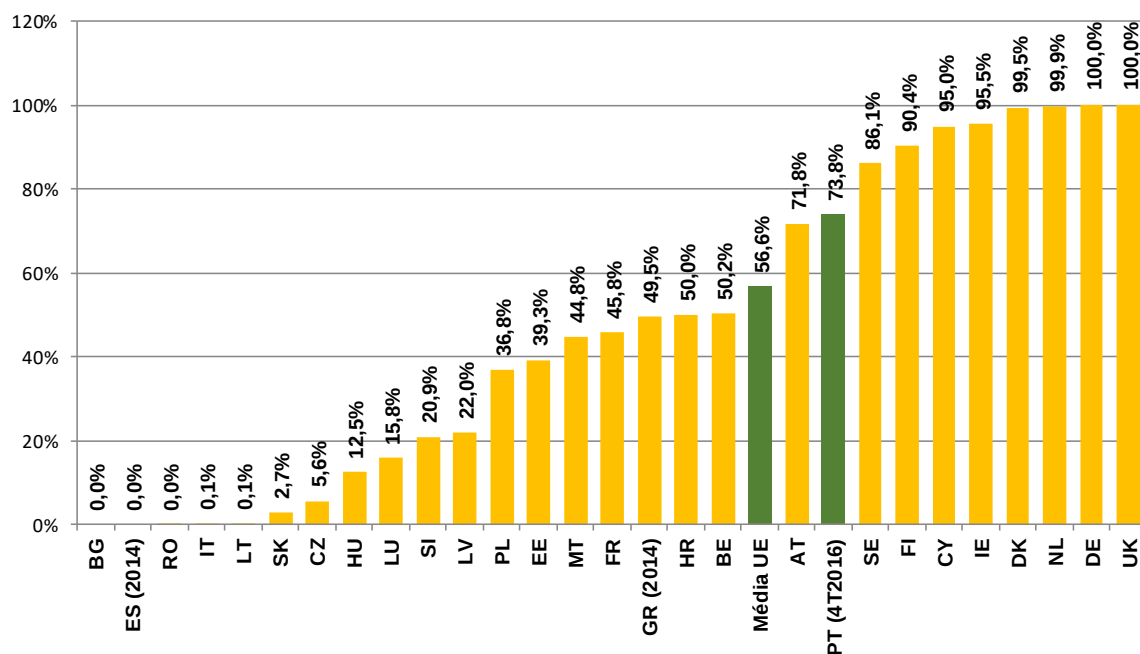
**Gráfico 23 - Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-membros da União Europeia em 2015
(população, em milhares, por estabelecimento postal)**



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & contas bpost de 2014) e FR (Registration Document 2015 - Annual financial report – La Poste). Média UE sem Portugal. PT (4T2016), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

Cerca de 73,8% dos estabelecimentos postais fixos em Portugal são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (cerca 57%). De acordo com dados da UPU, oito Estados-membros apresentam uma maior percentagem de estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros – ver Gráfico 24.

Gráfico 24 - Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros



Fonte: UPU, exceto BE (Relatórios & contas bpost de 2014) e FR (Registration Document 2015 - Annual financial report – La Poste). Média UE sem Portugal. PT (4T2016), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

Recorda-se que os CTT, na sequência de deliberação da ANACOM, de 6 de novembro de 2014, estão obrigados a divulgar no seu sítio da Internet, desde janeiro de 2015, informações sobre todos os estabelecimentos postais (ou seja, quer estações de correio quer postos de correio) em funcionamento, designadamente informação sobre a respetiva localização, horário de funcionamento e serviços prestados.

6.2.5. Inventário do património afeto à concessão dos CTT

Os CTT encontram-se obrigados a elaborar e manter atualizado o inventário do património imobiliário e dos bens móveis afetos à concessão, obedecendo às regras fixadas pela ANACOM em 30 de outubro de 2014 (de acordo e ao abrigo da Base XIV da concessão do serviço postal universal, na redação introduzida pelo Decreto-Lei n.º 160/2013, de 19 de novembro).

Neste contexto, os CTT remeteram à ANACOM, em 31 de março de 2016, o inventário do património afeto à concessão referente a 2014, sendo o primeiro inventário elaborado por aquele operador ao abrigo das referidas regras⁴².

Competindo à ANACOM apreciar se o inventário está em conformidade com as regras definidas e proceder anualmente à sua aprovação ou não aprovação, esta Autoridade promoveu a realização de uma auditoria ao mesmo, a qual se iniciou em 2016, aguardando-se que as conclusões da mesma e a apreciação da ANACOM quanto à sua conformidade sejam divulgadas em 2017.

Em 30 de setembro de 2016, os CTT procederam ao envio do inventário referente a 2015, cuja auditoria se iniciou no final de 2016. Aguarda-se igualmente para 2017 a conclusão da auditoria e a apreciação da ANACOM quanto à conformidade do mesmo com as regras definidas.

6.2.6. Custos líquidos da prestação do serviço postal universal

Os CTT não apresentaram pedido de compensação e respetivos valores de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal referentes a 2015, pelo que a respetiva ação, prevista no Plano da ANACOM para 2016, não foi realizada.

⁴² De acordo com o calendário de reporte definido pela ANACOM na aludida deliberação de 30 de outubro de 2014, que definiu que, a título excecional, o inventário referente ao ano 2014 é remetido até 31 de março de 2016. Os inventários seguintes devem ser enviados pelos CTT até ao dia 30 de setembro do ano seguinte ao qual se reportam.

7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

7.1. Portabilidade

7.1.1. Alteração do Regulamento da Portabilidade

A 4 de agosto de 2016 foi dado início ao procedimento de alteração do Regulamento da Portabilidade⁴³, com o intuito de considerar a eventual revisão de alguns aspectos do regime da portabilidade, designadamente:

- Revisão do âmbito e do funcionamento da Comissão de Acompanhamento da Portabilidade.
- Acesso à Base de Dados de Referência (BDR) da Portabilidade por terceiros.
- Mecanismos de validação de pedidos eletrónicos de portabilidade.
- Flexibilização da janela de portabilidade.
- Migração progressiva para metodologias de encaminhamento de comunicações mais eficientes (incluindo para comunicações *non-call related*).
- Alteração da obrigação de disponibilização de informação aos consumidores sobre números portados.
- Revisão do regime aplicável aos casos de portabilidade indevida;
- Alteração da obrigação de envio dos documentos de denúncia contratual e das correspondentes compensações entre prestadores.
- Alargamento das situações de sincronização de processos associados à mudança de prestador.
- Alteração das regras aplicáveis à portabilidade parcial de DDI e pedidos coerentes.

⁴³ Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de agosto na sua redação em vigor.

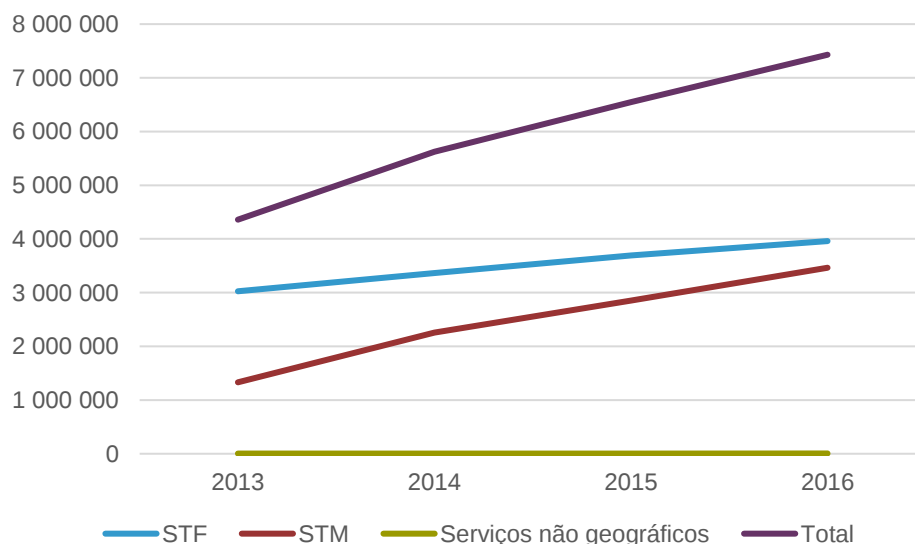
Neste contexto, ponderados que sejam os contributos recebidos dos interessados, a ANACOM dará continuidade a esta matéria em 2017, tal como previsto no relatório de atividades do triénio 2017-2019, com a submissão do projeto de Regulamento a consulta pública.

Ainda sobre esta matéria, no último trimestre de 2016 foram realizadas reuniões com os prestadores com obrigações de portabilidade e ainda com os detentores de numeração geográfica, móvel ou nómada, no sentido de preparar a especificação de encaminhamento de comunicações “*non call related*” associadas a números geográficos e nómadas. Os trabalhos realizados conduziram à elaboração de um documento que servirá de base de implementação do referido encaminhamento o qual será oportunamente incorporado na especificação da portabilidade.

7.1.2. Evolução dos números portados

O volume acumulado de números portados é apresentado no gráfico seguinte, fazendo-se notar que o mesmo número pode ter sido portado várias vezes.

Gráfico 25 - Evolução do volume acumulado de números portados



Fonte: ANACOM.

No final de 2016 já haviam sido portados 7 427 911 números, dos quais 3 959 440 números geográficos, 3 463 289 números móveis e 5 182 outros números não-geográficos, incluindo estes últimos 936 números da gama 30 (serviço VoIP nómada).

Em 2016, continuou a observar-se um crescimento do volume de números portados no serviço telefónico móvel (STM) comparativamente aos números portados no âmbito do STF, contudo não tão acentuado como no período compreendido entre 2013 a 2014. Este aumento é sustentado pela contínua proliferação das ofertas comerciais *quadruple play*. De notar que a portabilidade no serviço telefónico móvel continua a ser mais reduzida quando comparada com a portabilidade no serviço telefónico fixo.

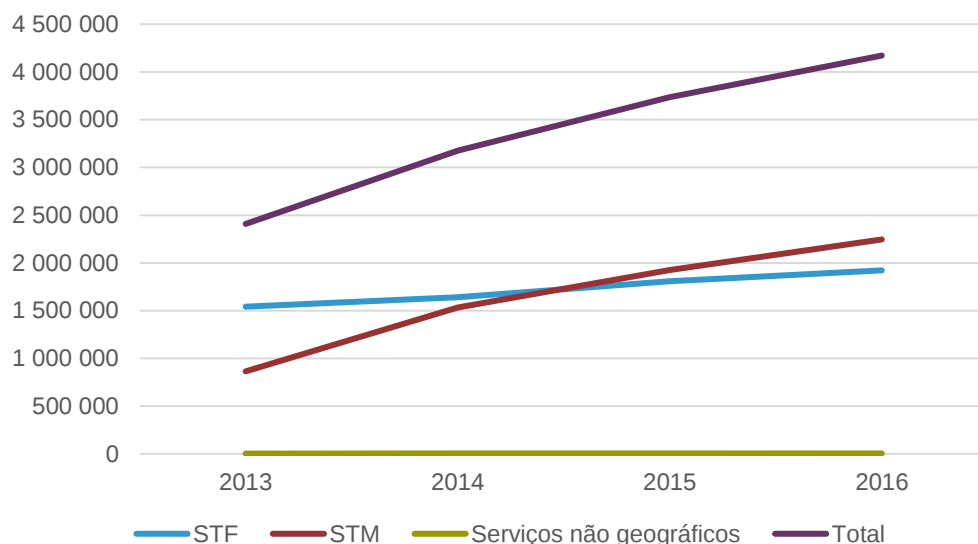
Em termos de taxas de crescimento na portabilidade, de 2015 para 2016, a portabilidade dos números móveis subiu 21%, muito acima da taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, 7%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) aumentou cerca de 7%.

Existem muitos utilizadores que dispõem de números de operadores dos quais já não são clientes, evidenciando a evolução em termos de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento), de acordo com o registado na base de dados da entidade de referência para a portabilidade.

O volume de números portados efetivos em base de dados atinge valores naturalmente inferiores aos registados no Gráfico 25 – tal resulta do facto de a portabilidade ter sido utilizada várias vezes para o mesmo número, em sucessivas mudanças de um cliente para vários prestadores, incluindo ainda o retorno ao seu prestador inicial (doador do número). Em resultado dessa situação estes números constam como números não portados na base de dados da entidade de referência, apesar de poderem ter sido portados várias vezes ao longo do período em análise.

Em 31 de dezembro de 2016 existiam 4 171 750 números de telefone portados, dos quais 1 922 9092 números geográficos (STF), 2 245 682 números móveis (STM) e 3 976 números não-geográficos, incluindo estes últimos 911 números nómadas.

Gráfico 26 - Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados



Fonte: ANACOM.

De qualquer forma, a quantidade de números portados continua a crescer em qualquer dos tipos de números portáveis, se bem que a taxas de crescimento anuais inferiores. No caso dos números não geográficos, a taxa de crescimento em 2016 foi de 6% (face a 18% em 2015); nos números geográficos a taxa de crescimento foi de 6% (face a 10% em 2015); enquanto nos números do STM o crescimento foi de 17% (inferior aos 26% registados em 2015), o que pode estar relacionado com a intensificação de ofertas *quadruple play*.

Nos quadros seguintes é apresentada a 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 2016, bem como a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF e de clientes do serviço VoIP nómada com números portados.

Tabela 15 - Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados

	Final de 2016
I. Total	29,39%
II. Segmento residencial	32,42%
III. Segmento não residencial	25,22%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

Tabela 16 - Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados ^[1]

	Final de 2016
I. Total	13,17%
II. Segmento residencial	13,75%
III. Segmento não residencial	11,10%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

Tabela 17 - Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados

	Final de 2016
I. Total	0,633%
II. Segmento residencial	0,015%
III. Segmento não residencial	1,238%

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

Tabela 18 - Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	20,40% ^[1]	21,35%	21,32%	22,80% ^[2] ^[3]	24,35%	27,39%

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

[1] 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 clientes de acesso direto de STF com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes de acesso direto de STF com números portados da sociedade incorporada.^[2] Em 16.05.2014 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 clientes de acesso direto de STF com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes de acesso direto de STF com números portados da sociedade incorporada.

^[3] Em 29.12.2014 ocorreu a fusão por incorporação da MEO - Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) na PT Comunicações, S.A. (PTC), tendo esta última adotado a designação social da primeira. Este processo teve impacto na quantidade de clientes de acesso direto de STF com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes de acesso direto de STF com números portados da sociedade incorporada.

Tabela 19 - Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados

	Final de 2011	Final de 2012	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016
Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	0,007% ^[1]	0,008%	0,014%	0,021% ^[2]	0,051%	0,083%

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

^[1] 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 clientes do serviço VoIP nómada com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes do serviço VoIP nómada com números portados da sociedade incorporada.

^[2] Em 16.05.2014 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 clientes do serviço VoIP nómada com números portados, deixando de ser contabilizados os clientes do serviço VoIP nómada com números portados da sociedade incorporada.

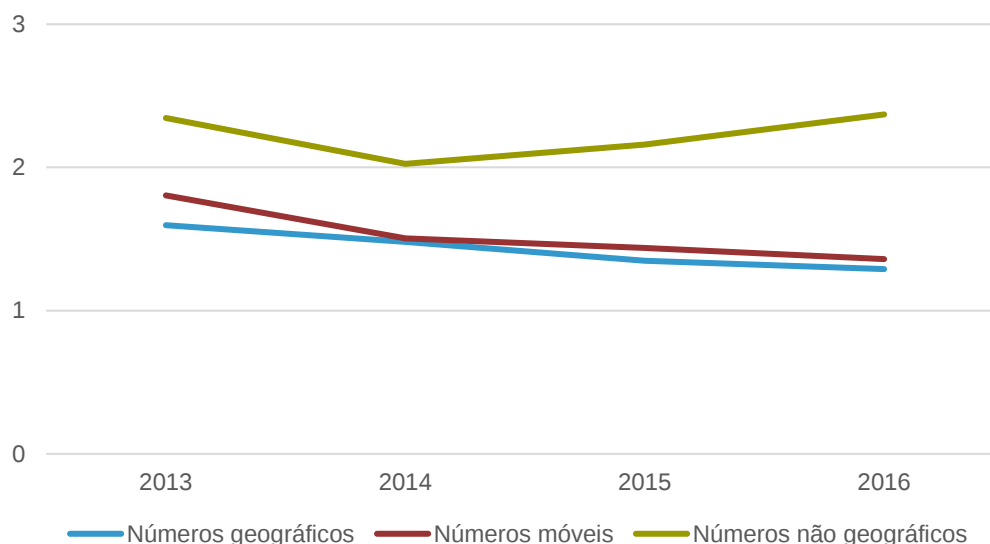
7.1.3. Evolução no tempo da portabilidade entre operadores

A entrada em vigor, em 2012, da alteração ao Regulamento da Portabilidade (que estabelece o prazo máximo de um dia útil⁴⁴ contado da apresentação do pedido pelo assinante) originou um efeito de redução dos tempos operacionais de portação dos números, que continuou a registar-se entre 2015 e 2016, se bem que de forma muito ligeira, tal como se pode verificar no gráfico seguinte. Observa-se que a média global já é significativamente inferior a dois dias úteis (cerca de 1,4 dias úteis).

O tempo de portação dos números não geográficos (média anual de 2,4 dias úteis) sendo superior aos restantes números pode pela sua natureza ser visto como uma exceção. Trata-se de números associados a clientes empresariais que usualmente escolhem uma data/prazo mais conveniente e melhor adaptado ao seu ciclo de faturação. Estas situações, estando englobadas nas exceções à regra geral quanto ao prazo para a transferência efetiva do número prevista no regulamento da portabilidade, estão, contudo, incluídas nos valores apurados.

⁴⁴ Com algumas exceções previstas no Regulamento de Portabilidade, nomeadamente no caso de contratos à distância ou vendas "porta-a-porta" onde o prazo máximo definido é de 3 dias úteis, ou no caso da portabilidade implicar uma intervenção física na rede que suporta o serviço a prestar ou não exista disponibilidade de acesso a essa rede em que o prazo deve ser o mais curto possível.

Gráfico 27 - Evolução dos prazos de portação de números



Fonte: ANACOM.
Unidade: Dias úteis.

7.1.4. Evolução dos preços da portabilidade

A ANACOM recolhe informação junto dos prestadores do STM (incluindo MVNO), dos prestadores do STF e dos prestadores do serviço VoIP de uso nómada, informação esta que é igualmente publicada no sítio da Internet desta Autoridade.

No final de 2015, a portabilidade era uma operação gratuita para os utilizadores finais do STM (no segmento não residencial existia um operador que cobrava ou não a portabilidade, consoante campanhas em vigor). No entanto, no final de 2016 a portabilidade deixou, tanto no segmento residencial como no empresarial, de ser gratuita para um desses prestadores, que passou a cobrar 20 euros (valor sem IVA) por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização (sendo a portabilidade gratuita para os assinantes com fidelização). Entretanto, um prestador que apenas em 2016 iniciou a prestação do STM, cobrava, no final de 2016, 12,2 euros (valor sem IVA) por número portado (apesar de este valor ser usualmente oferecido em Campanha pela empresa).

Relativamente ao STF, no final de 2015 a portabilidade era uma operação gratuita no segmento residencial (exceto para dois prestadores, que cobravam ou não a operação de portabilidade, consoante campanhas ou promoções em vigor em cada momento). Contudo, no final de 2016 duas das oito empresas que prestavam o serviço fixo passaram a cobrar

a um preço de 20 euros (valor sem IVA) por número portado a novos clientes residenciais que subscreviam ofertas sem fidelização, continuando a existir um terceiro prestador que praticava um preço de 12,2 euros (valor sem IVA) por número portado, passível de ser ou não cobrado, consoante campanhas ou promoções em vigor em cada momento.

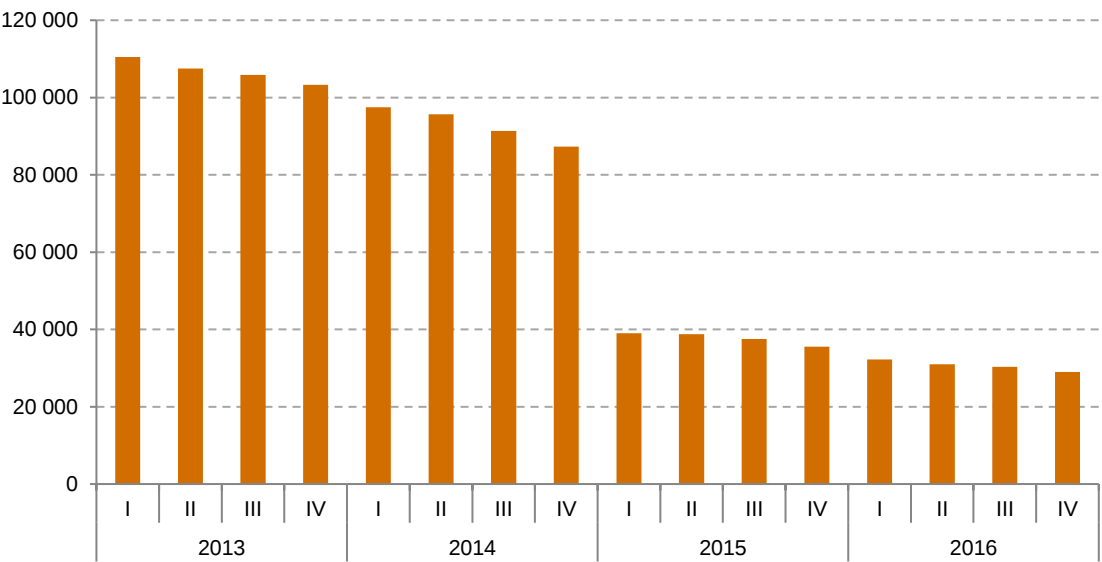
No mercado empresarial, no final de 2015 três dos doze prestadores cobravam aos novos clientes a operação de portabilidade (o preço mais elevado era 15 euros, sem IVA), existindo um quarto prestador que apesar de aplicar um preço por número portado, podia não cobrar no âmbito de campanhas em vigor. No entanto, no final de 2016 a portabilidade era cobrada aos assinantes do segmento empresarial por quatro dos treze prestadores em atividade. O valor mais elevado era de 20 euros (sem IVA), por número portado, sendo cobrado por dois prestadores, mas apenas a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização. Os restantes prestadores que em 2015 cobravam pela portabilidade mantiveram os preços em 2016.

No serviço de VoIP nómada, em 2016 um prestador passou a cobrar aos seus clientes pela portabilidade - 20 euros sem IVA por número portado, embora apenas no caso de terem subscrito ofertas sem fidelização – elevando para dois o número de prestadores que cobravam pela portabilidade. No segmento empresarial, à semelhança do registado em 2015, apenas três dos oito prestadores do serviço VoIP nómada cobravam a portabilidade aos utilizadores finais (variando o preço entre 4,59 e 15 euros por número portado - valores sem IVA). No entanto, no final de 2016, um desses prestadores aumentou o valor cobrado por número portado de 10 euros (sem IVA) para 20 euros (valores sem IVA), passando a cobrar a portabilidade aos clientes em fidelização.

7.2. Pré-seleção

Em 2016 manteve-se a tendência de decréscimo na utilização do acesso indireto (pré-seleção e seleção chamada a chamada) por parte dos clientes do STF. No global, o número de clientes de acesso indireto registou uma redução homóloga de 19%, tendência que se registou em todos os trimestres do ano.

Gráfico 28 - Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada



Fonte: ANACOM.

8. ROAMING INTERNACIONAL

Em 25 de novembro de 2015 foi aprovado o Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, que procedeu à revisão do Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, designado por Regulamento de *Roaming*, para além de estabelecer medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e alterar também a Diretiva 2002/22/CE, relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

Em particular, no que se refere à revisão do Regulamento de *Roaming*, esta incidiu sobre a implementação do conceito de “*Roam like at home*” (RLAH), que visa aproximar os preços dos serviços de *roaming* internacional dentro da União Europeia ao preço pago pelos serviços domésticos. O Regulamento (UE) n.º 2015/2120 estabeleceu que esta alteração seria introduzida faseadamente, existindo um período transitório, entre 30 de abril de 2016 e 14 de junho de 2017, para facilitar a implementação do novo modelo e permitir um período de adaptação às novas regras, tanto da parte dos operadores como dos utilizadores. Durante o período referido é permitido aos operadores, para faturação dos serviços de *roaming*, a aplicação de sobretaxas sobre os preços domésticos, com exceção apenas para SMS recebidos e mensagens de correio de voz recebidas. Os limites definidos para as sobretaxas são os seguintes: com exceção das chamadas recebidas (cujo valor é definido com base em regime específico adiante referido), as sobretaxas aplicadas não poderão exceder os preços máximos grossistas em vigor desde 1 de julho de 2014 e, quando aplicadas, a soma dessas sobretaxas com o preço doméstico não poderá exceder os preços máximos retalhistas em vigor desde 1 de julho de 2014, conforme indicado na tabela seguinte (valores em euros).

Tabela 20 - Valores máximos aplicáveis no âmbito dos serviços de *roaming*

Valor por minuto/SMS/MB	Valor máximo da sobretaxa	Valor máximo de retalho quando é aplicada sobretaxa
Chamadas efetuadas	0,05	0,19
SMS	0,02	0,06
Dados	0,05	0,20

Fonte: ANACOM.

No caso específico das chamadas recebidas, a sobretaxa não pode exceder a média ponderada dos preços máximos de terminação móvel na UE, que foi definida em 0,0114 euros por minuto, na sequência da aprovação do Regulamento de Execução (UE) n.º 2015/2352 da Comissão, de 16 de dezembro de 2015, aplicável a partir de 30 de abril de 2016. Conforme estabelecido no Regulamento de *roaming*, este valor é revisto anualmente, pelo que em 16 de dezembro de 2016 foi adotado o Regulamento de Execução (UE) n.º 2016/2292 da Comissão, que veio revogar o anterior e atualizar o valor da média ponderada das taxas máximas de terminação móvel na UE para 0,0108 euros. A ANACOM acompanhou este processo e contribuiu para o mesmo através da resposta a questionários e preparação de comentários ao projeto de regulamento.

É de notar que, após o período de transição referido, passará a vigorar o sistema RLAH, eventualmente sujeito a uma política de utilização razoável e com a possibilidade de os operadores que demonstrem não conseguir recuperar os custos de prestação dos serviços regulados de *roaming* a nível retalhista poderem continuar a aplicar uma sobretaxa. Ou seja, a partir de 15 de julho de 2017, os preços dos serviços de *roaming* deverão ser idênticos aos preços dos serviços domésticos, tendo em conta as condicionantes referidas.

Quanto à definição das políticas de utilização razoável, é de relevar a aprovação do Regulamento de Execução (UE) nº 2016/2286 da Comissão, de 15 de dezembro de 2016, que estabelece regras pormenorizadas sobre as mesmas, bem como sobre a metodologia de avaliação da sustentabilidade da abolição das sobretaxas de *roaming* a nível retalhista e sobre o pedido a apresentar pelos prestadores de serviços de *roaming* para efeitos dessa avaliação. Este regulamento pretende assim assegurar que os serviços de *roaming* não sejam objeto de uma utilização abusiva ou anómala não relacionada com viagens periódicas fora do Estado-Membro de residência do cliente ou com o qual este tenha laços estáveis que impliquem uma presença frequente e significativa no seu território. Em simultâneo, o Regulamento procura proteger os clientes de *roaming* contra qualquer medida que possa de alguma forma prejudicar a sua capacidade de utilizar serviços de *roaming* aos preços domésticos quando viajam periodicamente no estrangeiro, dentro da União Europeia. Estabelece ainda regras sobre a forma como as ARN deverão avaliar eventuais pedidos, por parte dos prestadores de serviços de *roaming*, de aplicação de uma sobretaxa aos serviços regulados de *roaming*, nas situações em que os prestadores demonstrem não poder recuperar os seus custos de prestação desses serviços, e que tal comprometa a sustentabilidade do seu modelo de tarifação a nível doméstico. A ANACOM acompanhou o

processo que conduziu à aprovação do referido regulamento, emitindo pareceres diversos no sentido de relevar a existência de aspectos que devem ser acautelados para garantir o desenvolvimento adequado do mercado a longo prazo e minimizar eventuais efeitos negativos que possam afetar os mercados domésticos.

É ainda de relevar a atuação que a ANACOM tem vindo a desenvolver no âmbito do conjunto de ações que o Regulamento (UE) n.º 2015/2120 prevê que sejam desenvolvidas com vista à entrada em vigor do RLAH, não só no que se refere às matérias relacionadas com as políticas de utilização razoável e avaliação da sustentabilidade da abolição das sobretaxas de *roaming* a nível retalhista, mas também, e em particular, no âmbito da análise do mercado grossista de *roaming* que foi desenvolvida pela CE. Durante 2016, a ANACOM procurou, tanto no âmbito da sua participação no BEREC, como no quadro da coadjuvação ao Governo, salientar a importância de se considerar o impacto da sazonalidade na estrutura de custos dos operadores ativos em áreas turísticas, bem como de atender às situações em que existem significativos desbalanceamentos em termos de tráfego de *roaming* de entrada e de saída, relacionados com as questões associadas aos efeitos da sazonalidade ou decorrentes da existência de diferentes níveis de deslocação para o estrangeiro entre os vários países da UE. No âmbito das posições defendidas por esta Autoridade relevou-se a necessidade de qualquer medida refletir adequadamente todos os custos específicos subjacentes à prestação de serviços de *roaming*. Alertou-se sobretudo para os riscos da fixação de preços grossistas de *roaming* muito baixos, que podem inviabilizar esforços de investimento nas redes móveis, necessários para fazer face ao aumento do tráfego decorrente do *roaming*. Conforme relevado nos pareceres desta Autoridade sobre a matéria, os riscos identificados poderiam ter um impacto ainda mais significativo no caso dos países que são essencialmente recebedores de utilizadores de *roaming*, como é o caso de Portugal, sendo que a maior dificuldade de recuperação dos custos incorridos a nível grossista poderia acabar por afetar os utilizadores finais em geral, incluindo todos os que não utilizam o serviço de *roaming*, nomeadamente através do possível aumento dos preços retalhistas a nível doméstico.

De uma forma geral, a ANACOM procurou contribuir para o processo de implementação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 com vista a salvaguardar condições que, a longo prazo, possam garantir que o impacto nos mercados não seja negativo e que sejam salvaguardados os interesses dos utilizadores finais, sendo de relevar a participação no grupo de trabalho do BEREC que analisou as questões em causa, com vista a contribuir

para a elaboração de posições comuns sobre as matérias mais relevantes, nomeadamente nas questões das políticas de utilização razoável e da revisão do mercado grossista.

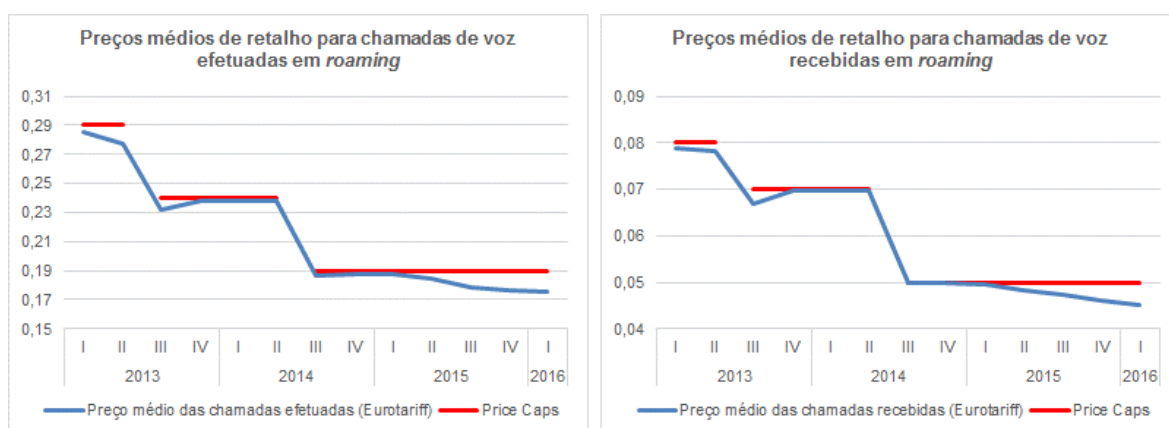
De relevar ainda a atuação da ANACOM para promover uma implementação mais facilitada e harmonizada do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 junto dos utilizadores finais, procurando fomentar a transparência associada à transição para o RLAH.

A par das questões relacionadas com a implementação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120, mantiveram-se as atividades de reporte e recolha de informação ao nível nacional com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios produzidos pelo BEREC, referentes ao acompanhamento da evolução dos preços retalhistas e grossistas de *roaming* e à transparência e comparabilidade de tarifários.

Assim, a ANACOM recolheu e analisou informação, nos termos definidos pelo BEREC, para verificar as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento, sendo que, em 2016, se mantiveram os limites máximos para as tarifas grossistas e retalhistas introduzidos em julho de 2014.

Nos gráficos seguintes, apresenta-se a evolução entre o primeiro trimestre de 2013 e o primeiro trimestre de 2016⁴⁵, dos preços médios retalhistas das eurotarifas (chamadas de voz efetuadas e recebidas, SMS e dados)⁴⁶.

Gráfico 29 - Preços médios de retalho para chamadas de voz efetuadas e recebidas em *roaming*

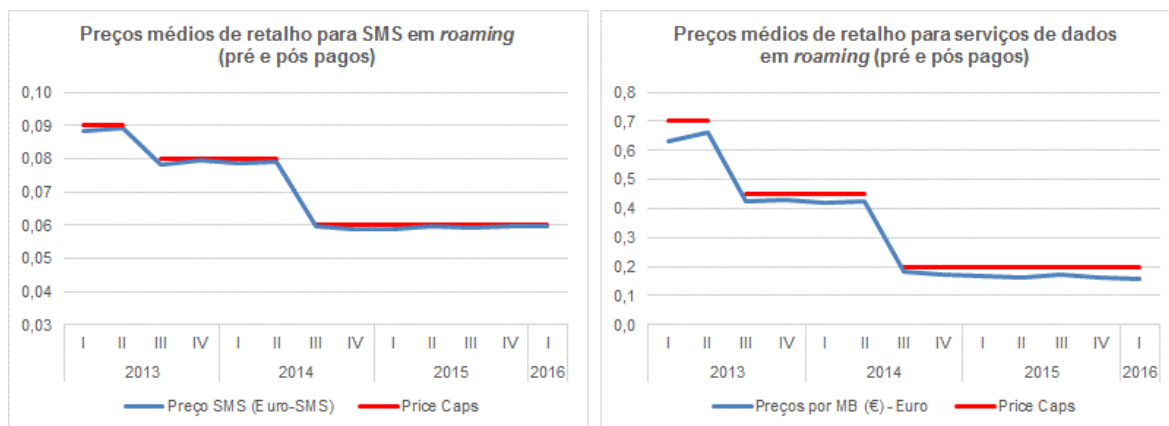


Fonte: ANACOM.

⁴⁵ Período sobre os quais incidiram os dois relatórios publicados pelo BEREC em 2016.

⁴⁶ Dados agregados resultantes apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal.

Gráfico 30 - Preços médios de retalho para SMS e serviços de dados em *roaming*



Fonte: ANACOM.

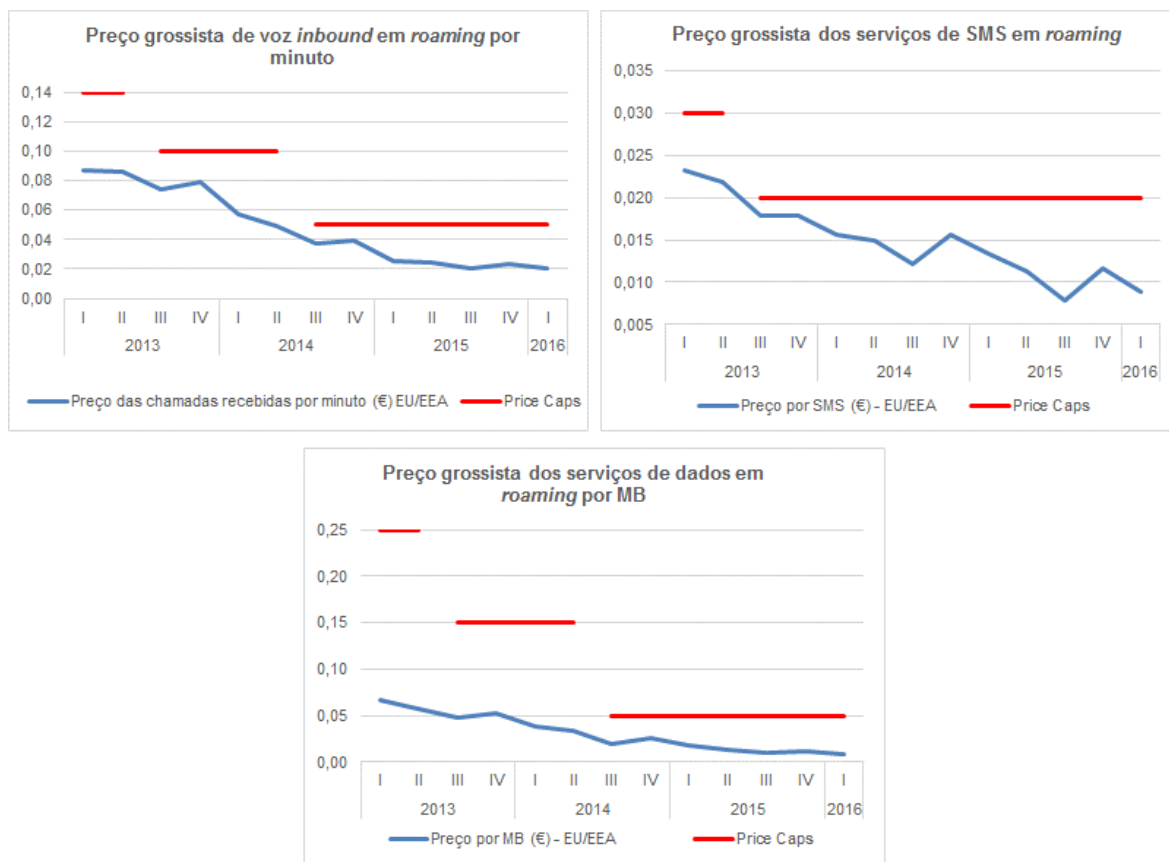
Conforme se constata, todos estes preços médios situaram-se abaixo dos tetos máximos estabelecidos no Regulamento, verificando-se uma evolução decrescente dos preços unitários praticados, refletindo a redução dos preços máximos regulados. Constatou-se assim que os operadores móveis portugueses têm cumprido os valores máximos estipulados, apresentando ofertas alternativas às que correspondem aos preços máximos.

Nos gráficos seguintes apresenta-se ainda a evolução, durante o mesmo período, dos preços e dos preços médios grossistas⁴⁷ (voz, SMS e dados) para as comunicações de *roaming*⁴⁸.

⁴⁷ Preços grossistas voz – “fora de grupo” ou seja, 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.

⁴⁸ Dados agregados resultantes apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal.

Gráfico 31 - Preços grossistas para voz, SMS e serviços de dados em *roaming*



Fonte: ANACOM.

Conforme ilustram os gráficos acima, também a nível grossista se constata uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados, notando-se que a diferença verificada entre os preços grossistas e os *caps* impostos é significativa e mais elevada comparativamente com a diferença observada no mercado retalhista.

No que toca à transparência e comparabilidade das tarifas dos operadores nacionais, concluiu-se existirem em 2016 tarifários de *roaming* bastante diversos, desde a eurotarifa (obrigatoriamente disponibilizada por todos os operadores) às tarifas alternativas (tarifas de *roaming* em *bundle* e/ou tarifas em *roaming* incluídas em pacotes domésticos). Destaca-se ainda que, de uma forma geral, os operadores reportam informação sobre as condições e preços existentes para cada tarifa.

9. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

A ANACOM assegura a supervisão e a regulação do sector e a coadjuvação ao Governo no âmbito da segurança das comunicações, nomeadamente nas matérias da segurança e emergência, do planeamento civil de emergência e da cooperação com a proteção civil, da segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, da proteção dos dados pessoais e da privacidade e do acesso aos serviços de emergência. Cabe-lhe também assegurar a promoção da normalização técnica e a gestão e disponibilização do sistema de informação sobre infraestruturas aptas ao alojamento de redes.

Releva-se ainda a implementação do programa que visa a melhoria da governança e gestão da segurança da informação na ANACOM (ponto 1.2 deste relatório).

Em termos de relevância para o contexto de atuação desta Autoridade, importa destacar os desenvolvimentos ocorridos na UE ao nível da segurança das comunicações, nomeadamente:

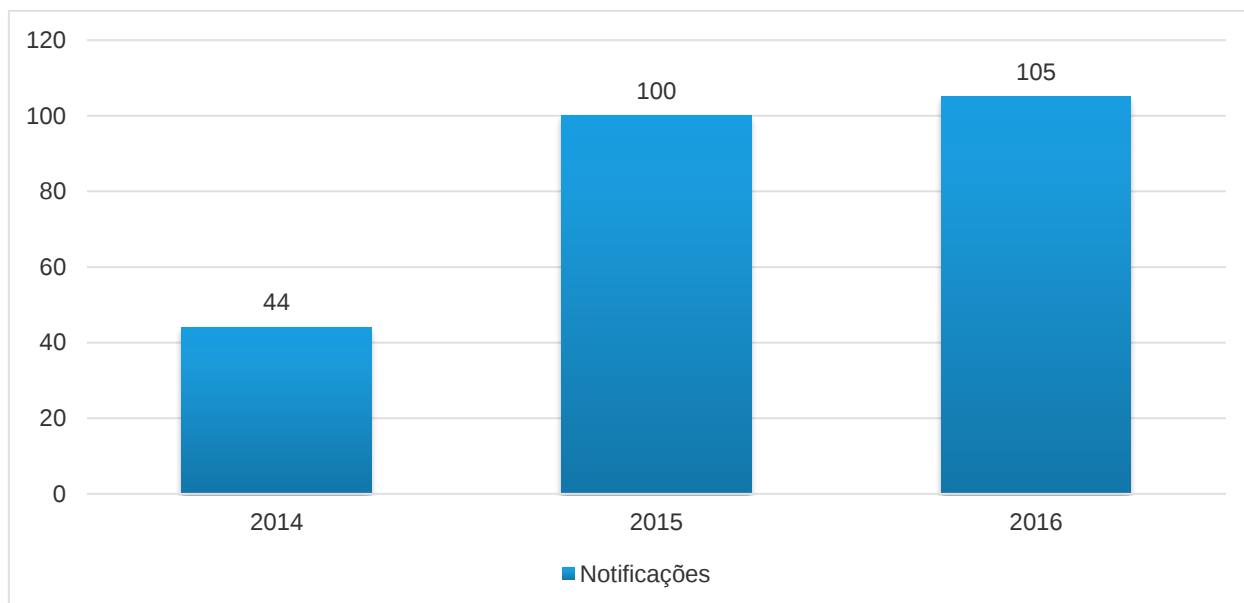
- a proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o Código Europeu das Comunicações Eletrónicas;
- as Linhas de Orientação do BEREC sobre a implementação pelos reguladores nacionais das regras europeias de neutralidade da rede;
- o Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (RGPD), aplicável a partir de 25 de maio de 2018;
- a Diretiva relativa a medidas destinadas a garantir um elevado nível comum de segurança das redes e da informação em toda a União (Diretiva SRI), cuja transposição deverá ser concretizada por cada Estado Membro até 9 maio de 2018.

9.1. Segurança e integridade das redes e serviços

9.1.1. Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade

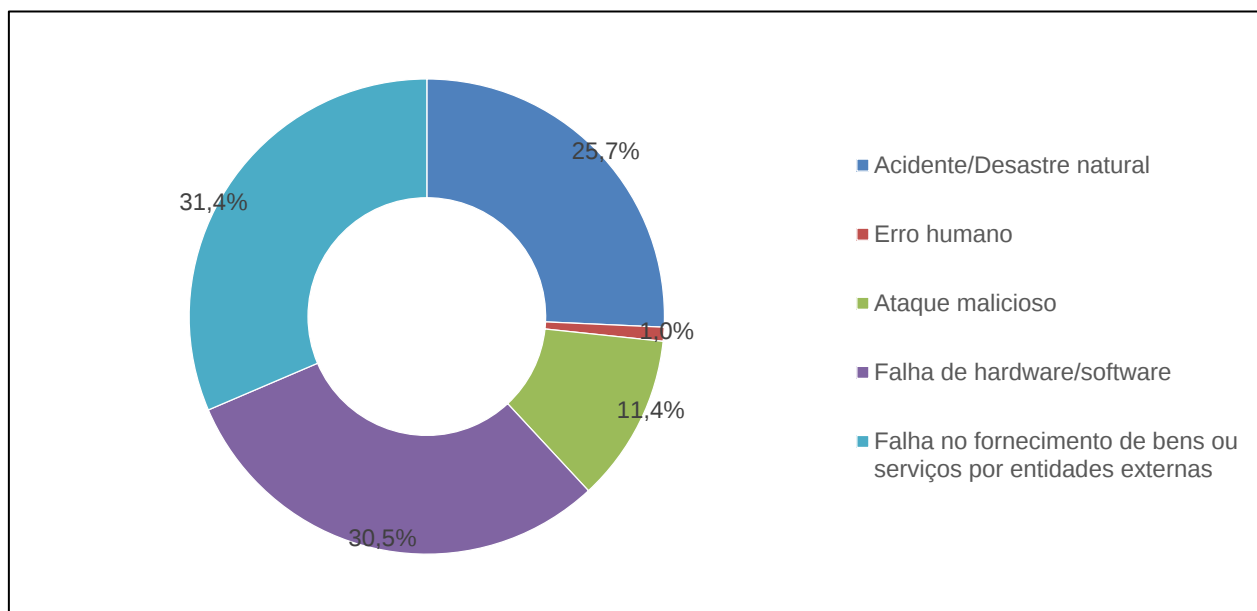
Em 2016, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) recebeu 105 notificações com impacto significativo, número que tem vindo a crescer nos últimos 3 anos (ver Gráfico 32).

Gráfico 32 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2014-2016)



O gráfico abaixo detalha, em termos percentuais e por causa raiz, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas em 2016.

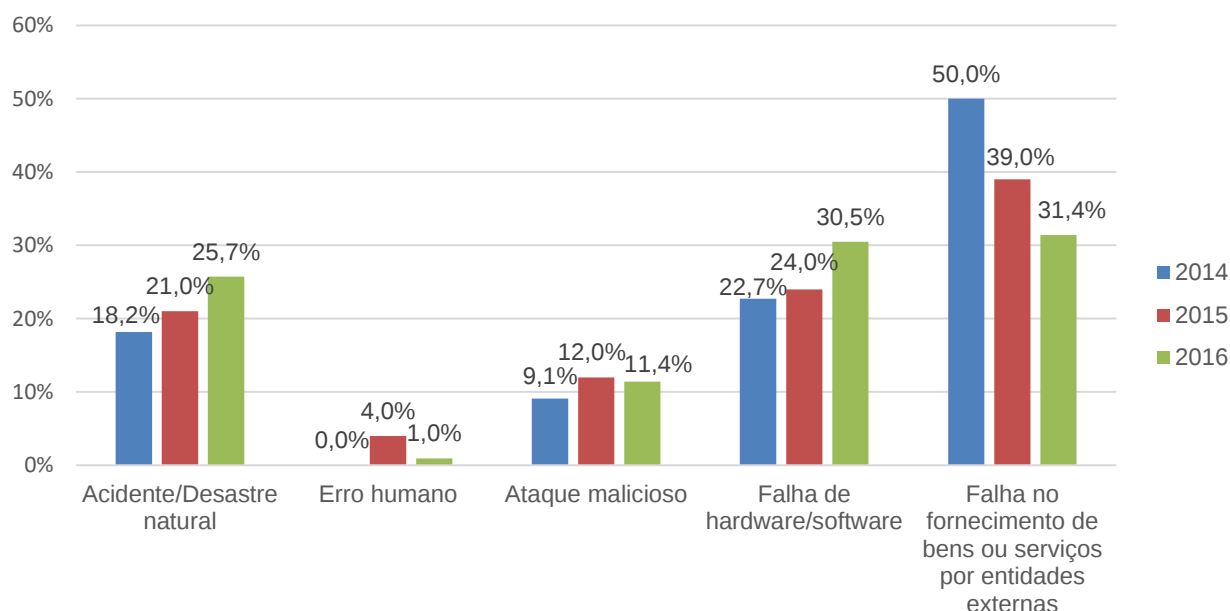
Gráfico 33 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2016



Observa-se que a maior parte dos incidentes registados se deve a falhas no fornecimento de bens ou serviços por entidades externas: falhas no fornecimento de energia elétrica ou

de avaria em circuitos alugados. Destacam-se também as falhas de *hardware/software* que ascendem a quase um terço do total dos incidentes reportados.

Gráfico 34 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade 2014-2016



Em 2016, as ocorrências por acidentes/desastres naturais (nomeadamente devido aos fogos florestais) subiram de forma ligeira, enquanto as falhas de *hardware/software* tiveram um aumento significativo. Os ataques maliciosos (todos devido a furto, roubo, ou danos de/em cabos de cobre ou de fibra ótica) tiveram uma ligeira queda, tal como as ocorrências motivadas por erro humano e por falhas no fornecimento de bens ou serviços por terceiros.

Durante o ano em análise, a ANACOM continuou a promover reuniões com a ERSE e com os operadores, entretanto representados pela APRITEL, em reuniões bilaterais com o operador de distribuição de energia elétrica, para encontrar meios de impedir, diminuir, mitigar ou acelerar a resolução das ocorrências de indisponibilidade dos serviços e redes de comunicações eletrónicas devidas a falhas no fornecimento de energia elétrica. Foram conseguidos alguns avanços.

Conforme disposto na LCE, a ANACOM apresentou à ENISA (Agência Europeia para a Segurança das Redes e Informação) e à CE o relatório anual resumido das notificações de violações de segurança ou perdas de integridade referente a 2015.

A ANACOM continuou a participar nos trabalhos do “*Article 13a Expert Group*”, promovido pela ENISA, de que resultou, entre outros, o Relatório Anual 2015.

9.1.2. Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas

Por decisão de 4 de agosto de 2016, a ANACOM aprovou o início do procedimento de elaboração de um regulamento relativo à segurança e integridade das redes e serviços, bem como a publicitação do respetivo anúncio, tendo recebido 18 contributos.

O projeto de regulamento consolida um conjunto articulado de condições aplicáveis em matéria de segurança e integridade das redes e serviços, nomeadamente quanto às obrigações das empresas em matéria de segurança e integridade, obrigações de notificação e de informação ao público e auditorias à segurança das redes e serviços.

O projeto de regulamento foi aprovado por deliberação de 29 de dezembro de 2016 e submetido a consulta pública durante 30 dias úteis.

9.2. Número único de emergência europeu - 112

Em 2016, a ANACOM esteve a acompanhar o processo de implementação da última fase do projeto 112.pt pelo Ministério da Administração Interna (MAI), entidade que participa também no projeto europeu para o *eCall*⁴⁹ *i-HeERO*, juntamente com os 3 operadores de redes móveis a operar em Portugal. Pretende-se que o *eCall* seja uma realidade após 31 de março de 2018.

A nível europeu, a ANACOM assegurou a representação nacional na plataforma europeia de implementação do *eCall*.

A ANACOM iniciou ainda em 2016 a representação no grupo de trabalho M/493 do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), fundamental para que se possa antever e minimizar o impacto que as normas emanadas do grupo poderão ter em Portugal.

Ainda a nível europeu, a ANACOM deu continuidade à sua participação no PT ES⁵⁰, com destaque para os trabalhos relativos aos relatórios ECC 255 - *“The use of Assisted-Global Navigation Satellite System capabilities to improve caller location for emergency calls*

⁴⁹ Chamadas 112 espoletadas, manual ou automaticamente, a partir de veículos das classes M1 e N1.

⁵⁰ Project Team Emergency Services, do Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC).

originating on mobile devices” e ECC 264 – “Feasibility Report: an ECO-hosted directory of E.164 numbers to facilitate contact between PSAPs in diferente European Countries”.

9.3. Planeamento civil de emergência (PCE)

No domínio do planeamento civil de emergência (PCE), destaca-se a participação da ANACOM no NATO/OTAN⁵¹ CMX16 – “*Crisis Management eXercise 2016*”, na equipa da ANPC que incorporou a célula de resposta nacional.

A ANACOM participou ainda nos trabalhos promovidos pela ANPC sobre esta matéria, tendo dado contributo e comentários ao projeto de Despacho previsto no artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 73/2012, de 26 de março, com vista à definição das normas de articulação entre a ANPC e as entidades sectoriais com responsabilidades no planeamento civil de emergência.

Por último, foi elaborado um estudo relativo à preparação e estado de prontidão do sector em situações de crise, tendo em vista um futuro plano sectorial atualizado do PCE.

A nível internacional, releva-se a participação na reunião de fevereiro do *Industrial Ressources and Communications Services Group* (IRCSG) da NATO.

9.4. Articulação com a Autoridade Nacional de Proteção Civil (ANPC)

Em 2016, a ANACOM colaborou com os organismos regionais da Madeira e dos Açores no desenvolvimento da componente de comunicações do Plano Regional de Emergência de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira (PREPCAM) e na atualização do Plano Regional de Emergência de Proteção Civil dos Açores (PREPCA).

A nível europeu, a ANACOM acompanhou os desenvolvimentos regulatórios e tecnológicos junto do ETSI e do ECC, no que respeita a redes de banda larga PPDR (*Public Protection and Disaster Relief*).

9.5. Exercícios de segurança de comunicações

Em 2016, a ANACOM continuou a participar em exercícios de segurança para desenvolver uma abordagem coerente, e promover sinergias, entre o disposto no quadro regulatório

⁵¹ North Atlantic Treaty Organization/Organização do Tratado do Atlântico Norte

para as comunicações eletrónicas e a promoção da preparação do sector para situações de emergência no contexto da proteção civil ou do planeamento civil de emergência, nomeadamente ao nível dos procedimentos e das medidas técnicas adequadas.

A ANACOM participou no CMX 16, organizado pela NATO, no Cyber Europe 2016, organizado pela ENISA, e no Ciber Perseu 2016, organizado pelo Exército.

9.6. Alterações climáticas

Em 2016, a ANACOM assegurou a coordenação do subgrupo de comunicações criado no âmbito do Grupo de Trabalho de Transportes e Comunicações (GTTRANS) da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas.

Durante o ano decorreram quatro reuniões que culminaram com o desenvolvimento de propostas de ações a realizar em 2017.

9.7. Normalização

Cabe à ANACOM promover a normalização técnica no sector das comunicações e áreas relacionadas e assegurar o funcionamento do Organismo de Normalização Sectorial para as Comunicações e a Compatibilidade Eletromagnética (ONS ANACOM).

No âmbito das comissões técnicas nacionais do ONS ANACOM foram respondidas 126 consultas em 2016.

Adicionalmente, havendo necessidade de participar na normalização técnica relativa aos aspectos de segurança, a ANACOM integra a CT163 que, no ano em apreço, levou a votação quatro trabalhos normativos.

10. SISTEMA DE INFORMAÇÃO CENTRALIZADO (SIC)

O SIC entrou em produção a 14 de janeiro de 2016. A atividade desenvolvida durante o ano concentrou-se na criação de novos utilizadores através do procedimento de credenciação de entidades, com vista ao carregamento do sistema com a informação relevante: direitos de passagem, anúncios de construção, informação de cadastro de infraestruturas e procedimentos de acesso e utilização de infraestruturas. Realizaram-se sete ações de formação para uma correta utilização do sistema.

10.1. Credenciação de Entidades

Na tabela 21 descreve-se a situação existente, em 31 de dezembro de 2016, em matéria de tratamento de pedidos de credenciação para acesso ao SIC recebidos até essa data.

Tabela 21 - Volume acumulado de pedidos de credenciação para acesso ao SIC tratados até ao final de 2016, por estado do pedido

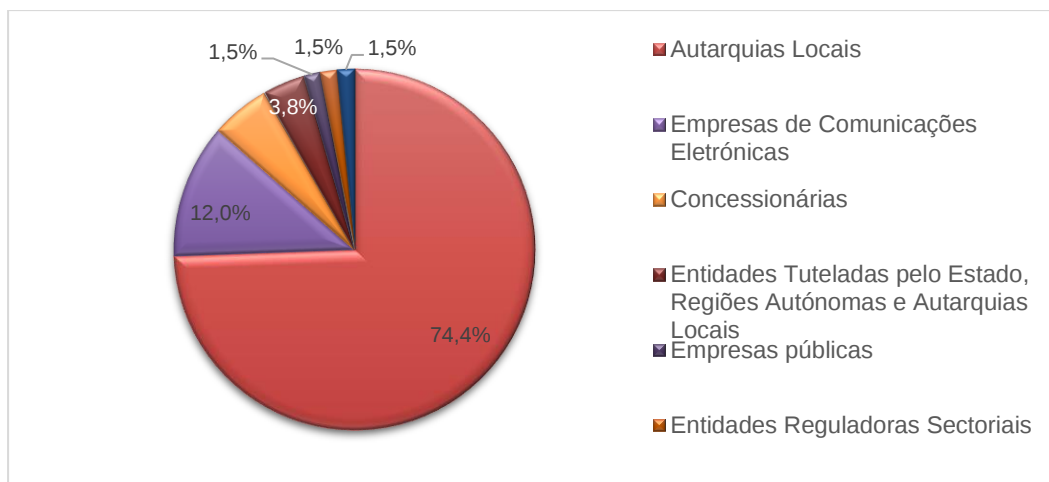
		N.º	%
Pedidos submetidos	(Entradas)	134	100,0%
Pedidos abertos	(Pendentes)	26	19,4%
Pedidos fechados	(Saídas)	107	80,6%
	Aceites	107	99,1%
	Anulados	1	0,9%

Unidade: Pedidos, %

Fonte: ANACOM

A distribuição de pedidos de credenciação para acesso ao SIC por tipo de entidade é apresentada no gráfico 35, com informação relativa a 31 de dezembro de 2016.

Gráfico 35 – Distribuição de pedidos de credenciação em 2016, por tipo de entidade

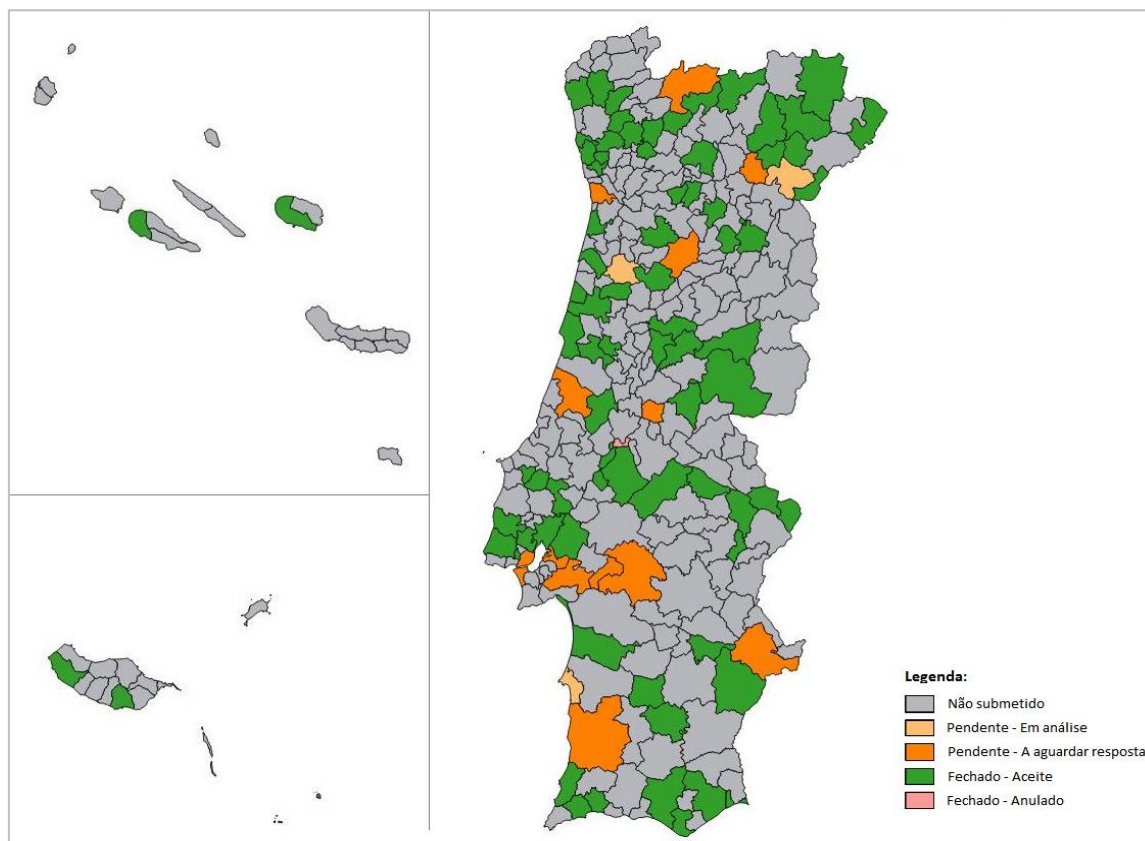


Unidade: %

Fonte: ANACOM

A Figura 1 apresenta a situação a 31 de dezembro de 2016 quanto à distribuição geográfica dos pedidos de credenciação submetidos por autarquias locais.

Figura 1 – Distribuição geográfica dos pedidos de credenciação de autarquias locais em 2016, por estado do pedido



Unidade: Pedidos submetidos por autarquias locais

Fonte: ANACOM

10.1.1 Carregamento do SIC

Através dos indicadores gerais do SIC é possível acompanhar a utilização e evolução do sistema durante o período de janeiro 2016 a janeiro 2017:

Tabela 22 - Indicadores gerais do SIC

Indicadores gerais					
Objetos cadastrados	Carregamento de dados	Erros topológicos	Anúncios	Utilizadores	Entidades
3397887	11167	173584	12	230	109

11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

11.1. Plano estratégico nacional do espectro radioelétrico

A ANACOM concluiu, no primeiro semestre de 2016, a elaboração de um plano estratégico nacional do espectro radioelétrico (PEE), que estabelece diretrizes e desenvolve os tópicos considerados de maior relevo para a gestão do espectro no contexto nacional. Este plano indica ainda as principais ações estratégicas conducentes à disponibilização de frequências para serviços/aplicações rádio de âmbito civil para o futuro, de forma a satisfazer novas necessidades de espectro, ponderadas as especificidades de cada serviço/aplicação no âmbito da sua evolução. Complementarmente, o PEE aborda os fundamentos da gestão do espectro, as responsabilidades da ANACOM, os fatores que influenciam o planeamento do espectro, os princípios fundamentais seguidos na gestão do espectro, bem como o enquadramento internacional relevante.

O PEE foi sujeito a consulta pública, na sequência de decisão de 12 de maio de 2016, tendo sido aprovado por decisão final de 10 de agosto de 2016.

11.2. Leilão multifaixa - Velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz

O Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro (Regulamento do leilão multifaixa), impôs obrigações de cobertura como condição associada aos direitos de utilização a atribuir na faixa dos 800 MHz.

A MEO, a NOS e a Vodafone Portugal, enquanto titulares de direitos de utilização (DUF) sobre 2x10 MHz na faixa de frequências dos 800 MHz, ficaram obrigadas cada uma a assegurar a cobertura de um conjunto de 160 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel.

Em 3 de março de 2016, a ANACOM adotou a decisão final relativa à determinação das velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura na faixa de frequências dos 800 MHz para cada uma das empresas vinculadas.

Em 10 de março, a MEO, a NOS e a Vodafone foram notificadas do fim das restrições técnicas existentes à utilização da faixa dos 800 MHz e ficaram obrigadas a cumprir as

obrigações de cobertura na referida faixa no prazo de 6 meses a 1 ano, respetivamente para 50% e 100% das freguesias em causa.

11.3. Consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz

Por decisão de 28 de janeiro de 2016, a ANACOM aprovou o relatório da consulta pública sobre a disponibilização de espectro na faixa de frequências dos 3,4-3,8 GHz.

A maioria das respostas recebidas na consulta consideraram que todo o espectro atualmente livre deverá ser atribuído. As aplicações apresentadas para utilização da faixa apontaram para soluções de *backhaul* ou para colmatar a necessidade de capacidade de zonas geográficas específicas. Consideraram, no entanto, as entidades respondentes que a operacionalização dessas aplicações está dependente da disponibilização de equipamentos – uma entidade avançou que se prevê que existam terminais no mercado apenas em finais de 2017.

Na consulta verificaram-se também algumas posições divergentes, nomeadamente quanto ao modelo de negócio subjacente à utilização do espectro nesta faixa.

11.4. Renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos na faixa 2100 MHz para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Por decisão de 18 de fevereiro de 2016, a ANACOM aprovou a renovação, pelo prazo de 15 anos, dos DUF atribuídos na faixa 2100 MHz à NOS, à MEO e à Vodafone para serviços de comunicações eletrónicas terrestres e entendeu que deveria impor-lhes condições adicionais em termos de obrigações de cobertura e de condições de utilização das frequências. A renovação só produzirá efeitos em 2018 (5 de junho no caso da NOS, 22 de abril no caso da MEO e 6 de maio no caso da Vodafone).

Neste contexto foi aprovada uma lista de 588 freguesias potencialmente ainda sem BLM que serão objeto de novas obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos à NOS, à MEO e à Vodafone Portugal na subfaixa 1920-1980 MHz / 2110-2170 MHz. Cada um dos operadores móveis deverá cobrir 196 dessas freguesias, considerando-se para esse efeito que as freguesias se encontram cobertas sempre que seja disponibilizado a 75% da população de cada freguesia um serviço de BLM que permita uma velocidade de transmissão de dados de 30 Mbps

(velocidade máxima de *download*). Os operadores dispunham do prazo de um ano, contado da notificação desta decisão (18 de fevereiro de 2016), para comunicar à ANACOM o acordo de distribuição de freguesias, cuja homologação compete a esta Autoridade, a qual veio a ocorrer em 2017.

Releve-se que, embora estas obrigações estejam associadas ao espectro na faixa dos 2100 MHz, o seu cumprimento pode ser assegurado com recurso a quaisquer faixas de frequências em que a NOS, a MEO e a Vodafone detenham direitos de utilização e à tecnologia que entendam ser a mais adequada a cada situação.

11.5. Grupo nacional de preparação para a WRC-19

A ANACOM participa em várias atividades da UIT, 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).

A última WRC decorreu em Genebra em novembro de 2015 e Portugal esteve representado pela ANACOM. Os objetivos nacionais foram alcançados e os resultados da conferência foram reportados ao Ministério do Planeamento e Infraestruturas/Secretaria de Estado das Infraestruturas e ao Ministério dos Negócios Estrangeiros em 2016, ano em que se iniciou a preparação nacional para a WRC-19. Para o efeito, a ANACOM constituiu um grupo de trabalho que envolve operadores, indústria e academia. Foi realizada uma primeira reunião com entidades externas no final de 2016, com vista a avaliar a agenda da WRC-19 e classificar a relevância nacional de cada um dos pontos da agenda.

11.6. Radiodifusão televisiva – TDT

- **Migração da rede TDT - Faixa dos 700 MHz**

Tendo em vista a entrada em vigor, num futuro próximo, da decisão comunitária sobre a utilização da faixa de frequências dos 470-790 MHz na UE, determinando a sua libertação até 30 de junho de 2020 das atuais utilizações para serviços de comunicações eletrónicas, impõe-se libertar a faixa dos 700 MHz da utilização da TDT.

Com vista à definição da estratégia nacional nesta matéria, iniciou-se a análise e planeamento detalhado das ações necessárias à libertação da faixa dos 700 MHz,

garantindo a continuação do acesso da população à TV gratuita após 2020, num contexto de atribuição da faixa a novos serviços.

O objetivo é apresentar uma proposta ao Governo, em 2017, sobre qual a plataforma privilegiada para permitir o acesso da população à televisão gratuita após 2020. Face à decisão que vier a ser tomada, irá ser definido o processo de transição, que poderá passar pela migração da atual rede TDT para uma rede que utilize canais radioelétricos abaixo dos 694 MHz ou, em alternativa, a rede TDT poderá migrar para outra plataforma, nomeadamente fibra, cabo e/ou satélite. Neste processo, a ANACOM conta com o apoio de uma entidade externa que realizou um estudo sobre os diversos cenários e respetivos custos.⁵²

- **Reforma da decisão sobre a definição das obrigações de cobertura terrestre e alteração do DUF TDT (MUX A)**

Por decisão de 14 de janeiro de 2016, a ANACOM aprovou a reforma da decisão final de 1 de outubro de 2015 relativa à definição das obrigações de cobertura terrestre a incluir no direito de utilização de frequências (DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008) atribuído à MEO no âmbito da televisão digital terrestre - TDT MUX A. Em causa esteve uma alteração na cobertura terrestre de uma localidade na freguesia de Aguada de Cima, concelho de Águeda.

- **Alteração do DUF TDT MUX A**

Em conformidade com o estabelecido na Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, a ANACOM aprovou, em 22 de setembro de 2016, o SPD sobre a alteração das condições associadas ao DUF atribuído à MEO para o serviço de TDT a que está associado o MUX A. Foi igualmente aprovado o projeto de título a reemitir e que consubstancia o referido DUF.

Foi decidido submeter a alteração do DUF a audiência prévia das entidades interessadas e a consulta pública.

⁵² O estudo ficou concluído em fevereiro de 2017.

11.7. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

O portal de frequências e-QNAF é uma plataforma eletrónica que permite a pesquisa de informação sobre o QNAF, designadamente sobre o planeamento e a utilização de frequências, 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.

Em 2016 foram atualizados alguns dados do eQNAF, realçando-se: informação relacionada com o GMDSS, referência a estações terrenas móveis no contexto do MSS e inclusão de SCET no intervalo 3400-3800 MHz, na sequência da implementação da Decisão 2014/276/UE, de 2 de maio.

11.8. Radiodifusão sonora

Por decisão de 2 de junho de 2016, a ANACOM aprovou o Regulamento para Operação do Sistema de Transmissão de Dados em Radiodifusão (RDS), previamente sujeito a consulta pública.

- Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças

A ERC submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio⁵³, os pedidos de cessão 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 Castrense, Sociedade Unipessoal para a titularidade da Cortiçol – Cooperativa de Informação e Cultura (deliberação de 13 de abril de 2016); da Emissora Regional de Leiria – Rádio Liz para a Record FM (deliberação de 19 de maio de 2016); da Rádio NFM Oeste para a titularidade da Match FM, Unipessoal (deliberação de 30 de junho de 2016); da Rádio Tempos Livres para a titularidade da Match FM, Unipessoal (deliberação de 30 de junho de 2016); da Rádio Globinóplia, Unipessoal para a titularidade da PopQuestion,

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

Unipessoal (deliberação de 21 de julho de 2016); e da Mirasado – Cooperativa Cultural e de Animação Radiofónica para a titularidade da DiálogoHábil, Unipessoal (deliberação de 20 de outubro de 2016).

11.9. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Por decisão de 11 de fevereiro de 2016, a ANACOM aprovou a alteração do título dos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres atribuído à Vodafone Portugal (ICP-ANACOM N.º 03/2012). Em conformidade decidiu alterar o QNAF e o sistema de informação de frequências.

A alteração aprovada pela ANACOM resulta da devolução, pela Vodafone, das frequências que detinha nos canais 895,1-898,1 MHz e 940,1-943,1 MHz, em cumprimento de condição imposta no Regulamento do leilão multifaixa (artigo 8.º).

11.10. 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 2016, consta da tabela seguinte.

Tabela 23 - Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2016

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	124	-	118	-	1446 ⁵⁴
	Terrestre Redes públicas (SCET)	-	0	-	54	-	30
	Marítimo	12	-	16	-	-	-

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: foram emitidas 684 licenças temporárias, englobando as aplicações SMT, SNG e SAP/SAB.

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
	Aeronáutico	15	-	36		4	-
Fixo	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	1	-	1	8	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	11	-	86	-	7
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	2	-	2	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	1	-	15	-	3
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	2	-	3	-		-
	Fixo por satélite Estações SNG ⁵⁵	-	-	-	-	72 ³	-
	Fixo por satélite Redes VSAT ⁵⁶	-	1	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	4	-	36	-	45	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	-		4
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	9		1	-	1	-
Aplicações SAP/SAB ⁵⁷		-	-	-	-	209 ³	

⁵⁵ Estações SNG - Estações de recolha de notícias via satélite.

⁵⁶ Redes VSAT - Redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

⁵⁷ Aplicações SAP/SAB - Aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão

No total foram tratadas 3766 solicitações com a distribuição que consta na tabela seguinte:

Tabela 24 - Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	101	516	708	35	779
Solicitações diversas	332	1132	59	104	-
Totais	433	1648	767	139	779

Fonte: ANACOM.

No final de 2016, e quanto ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres, a MEO tinha 4432 estações registadas, a Vodafone Portugal 4256 e a NOS tinha 2904.

No serviço fixo foram atribuídas 13 licenças e alteradas 584, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a NOS, a Vodafone Portugal e a MEO que, no seu conjunto, ativaram 1272 estações fixas, as quais asseguram 636 novas ligações ponto-ponto. Considerando todos os pedidos efetuados, foram ativadas 1364 estações fixas que asseguram 682 novas ligações ponto-ponto.

Em contrapartida, foram desativadas 564 ligações ponto-ponto, das quais 515 integravam as redes dos operadores atrás referidos.

No total, existiam 4863 ligações ponto-ponto ativas correspondendo a 9490 estações de feixes hertzianos e 236 estações do serviço fixo-monovias instaladas.

Quanto ao serviço de radiodifusão sonora em FM, e no que respeita à emissão de títulos RDS, foram emitidos 4 novos títulos e alterados 15.

Em matéria de licenciamento temporário, foram atribuídas 684 licenças, compostas por 72 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 209 aplicações SAP/SAB e 1446 aplicações do SMT privativo. A estas acrescem 45 licenças temporárias de estação do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 4 licenças temporárias de rede TDT, 3 licenças para ligações estúdio-emissor (STL), 4 licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 8 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, 1 licença de estação do serviço de radiodeterminação e 30 licenças SCET. É ainda de referir a atribuição de 34 autorizações para utilização de frequências por navios militares

estrangeiros, bem como a atribuição de 28 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

As licenças temporárias são utilizadas para apoiar a realização de eventos de curta duração, caso dos festivais “*Rock in Rio*”, “*Paredes de Coura*”, “*NOS Alive*”, “*Super Bock Super Rock*”, “*MEO Sudoeste*”, “*Marés Vivas*” e “*Andanças*” e a prova desportiva “*Volta a Portugal em Bicicleta*”. Importa referir ainda os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

11.11. Serviços de amador e de amador por satélite

Quanto à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, foi enviada ao Governo uma proposta de alteração do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março. Importa ainda salientar a publicitação das questões de exame no sítio da ANACOM e a emissão de 13 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

Ao nível operacional, entraram na ANACOM 1436 solicitações, das quais 98,3% foram tratadas e concluídas.

11.12. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

Em matéria de proteção de estações e redes de radiocomunicações, em 2016 foram tratadas 302 solicitações, conforme se pode ver na tabela seguinte.

Tabela 25 - Distribuição das solicitações tratadas

Tipo de Pedidos	N.º
Pedidos de carácter geral	14
Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP	33
Pedidos de parecer relativos a LA	14
Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	16
Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, pedreiras, rodovias, etc.)	191
Pedidos de parecer sobre instalação de PE	33
Pedidos relativos à constituição de servidões radioelétricas	1

12. NUMERAÇÃO

12.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas

Em 2016, registou-se um aumento significativo na quantidade de números que foram recuperados pela ANACOM, para o que contribuiu a devolução de 21 blocos de números geográficos em 21 áreas geográficas distintas (não incluindo Lisboa e Porto). A tabela seguinte apresenta a situação referente aos números geográficos destinados à prestação do serviço telefónico em local fixo.

Tabela 26 - Números geográficos – evolução da situação nacional

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos			
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais
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
2015	A	100.000	20.000	90.000	210.000
	R	0	0	0	0
2016	A	20.000	20.000	40.000	80.000
	R	0	0	210.000	210.000

Fonte: ANACOM.

Quanto aos recursos de numeração não geográficos (incluindo os do serviço telefónico móvel), verificou-se em 2016 um aumento significativo na atribuição de números nómadas (serviço VoIP nómada), refletindo a tendência na utilização de serviços suportados em tecnologia IP. Destaca-se ainda o aumento significativo na atribuição de números móveis associado a novas ofertas do serviço telefónico móvel suportadas em MVNO.

Tabela 27 - Números não geográficos⁵⁸ – evolução da situação nacional

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos ⁵⁹	Serviços de tradução e de correio de voz ⁶⁰	Serviços de dados (ISP) ⁶¹	STM ⁶²	Totais
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
2015	A	30.000	0	10.000	0	220.000	260.000
	R	0	2	0	0	0	2
2016	A	70.000	0	0	0	300.000	370.000
	R	0	0	10.000	0	0	10.000

Fonte: ANACOM.

Analisando a evolução desde 2013 dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, mantém-se a tendência de aumento no volume de números não geográficos, embora se registre uma descida no volume de números geográficos.

O aumento nos números não geográficos deve-se, nomeadamente às ofertas associadas a novos prestadores e à disseminação de ofertas *triple* e *quadruple play*. Já a descida no volume de números geográficos deve-se à devolução dos 21 blocos.

Em 2016, estavam atribuídos, a nível nacional, 8.630 milhões de números geográficos e cerca de 8.125 números não geográficos.

⁵⁸ 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.

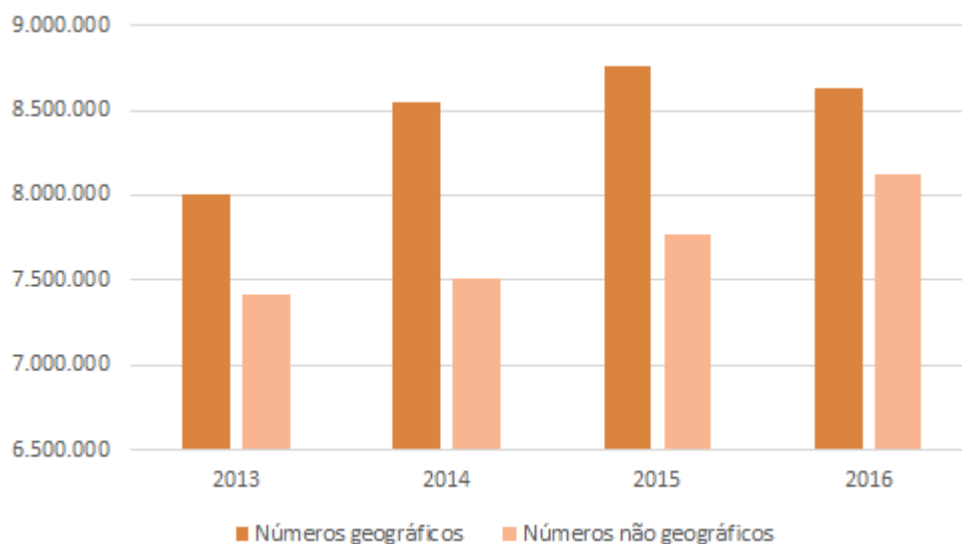
⁵⁹ Corresponde às gamas 10xy, 116xyz, 14x (y), 15xy, 16xyz e 18xy. São atribuídos unitariamente com exceção da gama 16xyz que é atribuída em blocos de 10.

⁶⁰ 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.

⁶¹ Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

⁶² 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 e os números da gama "639" e "659", respetivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados.

Gráfico 36 - Valor acumulado de números geográficos e não geográficos



Fonte: ANACOM.

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

Nas tabelas seguintes apresentam-se dados sobre a evolução da atribuição e recuperação de direitos de utilização de números para os serviços de audiotexto e os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA SMS).

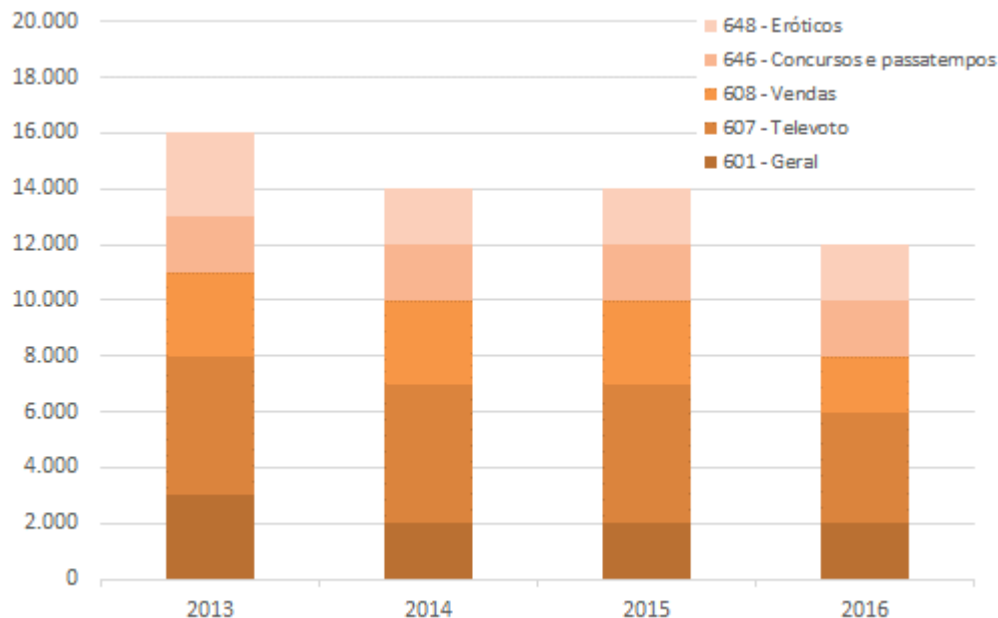
Em 2016, pelo segundo ano consecutivo, não foi atribuído nenhum número para o serviço de audiotexto e registou-se a devolução de dois blocos de 1.000 números, um bloco “607” para a prestação de serviços de audiotexto – televoto e um bloco “608” para a prestação de serviços de audiotexto – vendas, decorrentes da revogação do registo da atividade. A não atribuição deste tipo de números prende-se com a introdução de regras de barramento, decorrentes da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, que resultaram no barramento por defeito de todos os serviços de audiotexto (números das gama “601”, “607”, “608”, “646” ou “648”), mesmo o de serviço de televoto, que anteriormente estava aberto, tornando menos atrativa a utilização deste tipo de serviço/números.

Tabela 28 - Números de audiotexto – evolução nacional

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto ⁶³					
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	Totais
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
2015	A	0	0	0	0	0	0
	R	0	0	0	0	0	0
2016	A	0	0	0	0	0	0
	R	0	0	1.000	0	0	1.000

Fonte: ANACOM.

Gráfico 37 - Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional



Fonte: ANACOM.

No SVA SMS, 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

⁶³ Os números são atribuídos em blocos de 1.000.

da gama “62”) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números da gama “69”), o que justifica que, em 2016, se verifique novamente um aumento dos números recuperados das referidas gamas.

Em 2016, e pela primeira vez, não foi atribuído qualquer número destinado à prestação de SVA SMS, mas foram recuperados 6 números.

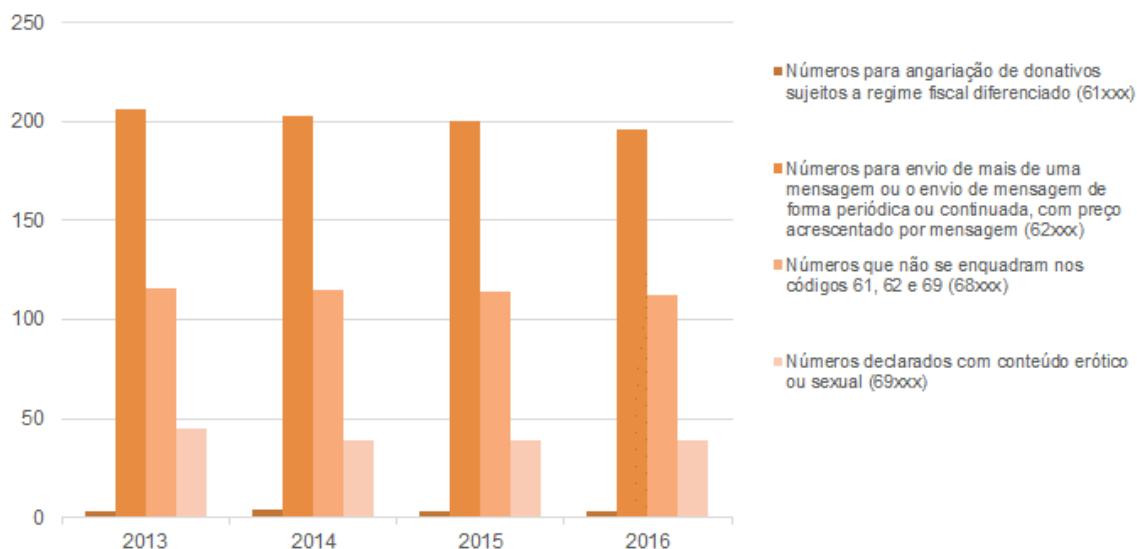
Tabela 29 - Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números para SVA baseados no envio de mensagens ⁶⁴				
		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)	Total
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
2015	A	0	2	5	0	7
	R	1	5	6	0	12
2016	A	0	0	0	0	0
	R	0	4	2	0	6

Fonte: ANACOM.

⁶⁴ 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 5 números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, a ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em 5 dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data dessa deliberação.

Gráfico 38 - Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional



Fonte: ANACOM.

12.3. Plano Nacional de Numeração (PNN)

12.3.1. Implementação da posição comum do ERG sobre o VoIP

Por decisão de 14 de julho de 2016, a ANACOM aprovou o relatório da consulta pública sobre a implementação da posição comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) sobre o serviço de voz sobre o protocolo Internet (VoIP) e sobre as condições de utilização de números geográficos, nómadas e móveis, dando por encerrada a respetiva consulta e lançando de imediato as diligências necessárias à elaboração de um regulamento.

12.3.2. Regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo

A ANACOM deu início, em 14 de julho de 2016, à elaboração de um Regulamento visando a fixação de regras de utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo, tendo divulgado o anúncio correspondente.

O objetivo é fixar regras que visem flexibilizar a utilização de números geográficos e móveis em situação de nomadismo, nos termos que se adiantaram no anexo divulgado conjuntamente com o referido procedimento. Dada a divergência das posições manifestadas pelos interessados sobre as matérias elencadas no anexo, a questão será retomada no quadro das atividades de 2017.

12.3.3. Alteração da decisão relativa à transmissão para a NOS dos direitos de utilização de números detidos pela ZON

Por deliberação de 6 de maio de 2016, a ANACOM decidiu alterar a decisão sobre a transmissão para a Optimus Comunicações – agora NOS – dos direitos de utilização de números detidos pela ZON TV Cabo Portugal, aprovada por deliberação de 14 de maio de 2014, a qual já havia sido alterada por deliberação de 8 de maio de 2015.

Esta alteração concedeu à NOS um prazo de 3 anos para a devolução de um ou dois números de acesso ao serviço de apoio a clientes (1610, 1693 ou 1699) e um prazo de dois anos e seis meses para a devolução de um NRN – *Network Routing Number* – ("D010" ou "D099").

Durante 2016, a ANACOM procedeu à recuperação de um NRN na sequência de pedido de devolução da NOS e ainda à avaliação da informação trimestral apresentada pela NOS visando confirmar que o estado do projeto em desenvolvimento é compatível com a devolução do(s) recurso(s) 16xy no prazo estabelecido na referida decisão.

12.3.4. Electronic numbering (ENUM)⁶⁵

Criado a 13 de janeiro de 2011, o grupo de trabalho dedicado ao projeto-piloto do U-ENUM em Portugal, manteve, em 2016, a referida iniciativa em funcionamento. O grupo inclui, para além desta Autoridade e da FCCN, as empresas que aderiram ao Protocolo do projecto-piloto do U-ENUM.

12.3.5. Reavaliação das condições de utilização de numeração geográfica e do uso do CLI (*Calling Line Identification*)

A ANACOM procedeu em 2016 a uma análise sobre o uso da identificação de linha chamadora (CLI)⁶⁶, visando o estabelecimento das regras e condições da sua utilização de acordo com o calendário definido no plano de atividades 2017-2019.

⁶⁵ 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

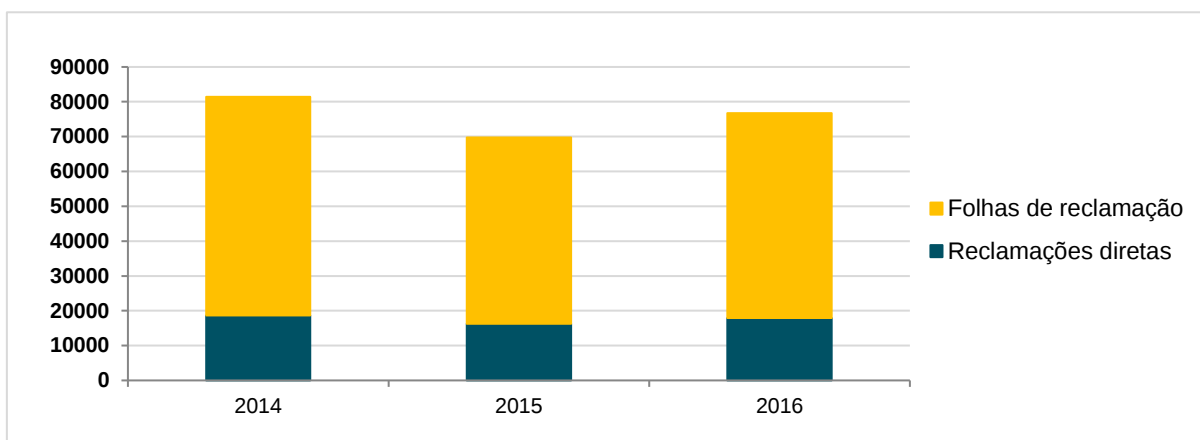
⁶⁶ Tendo em conta com o esclarecimento publicado em 29.09.2009.

13. RECLAMAÇÕES

13.1. Evolução das reclamações

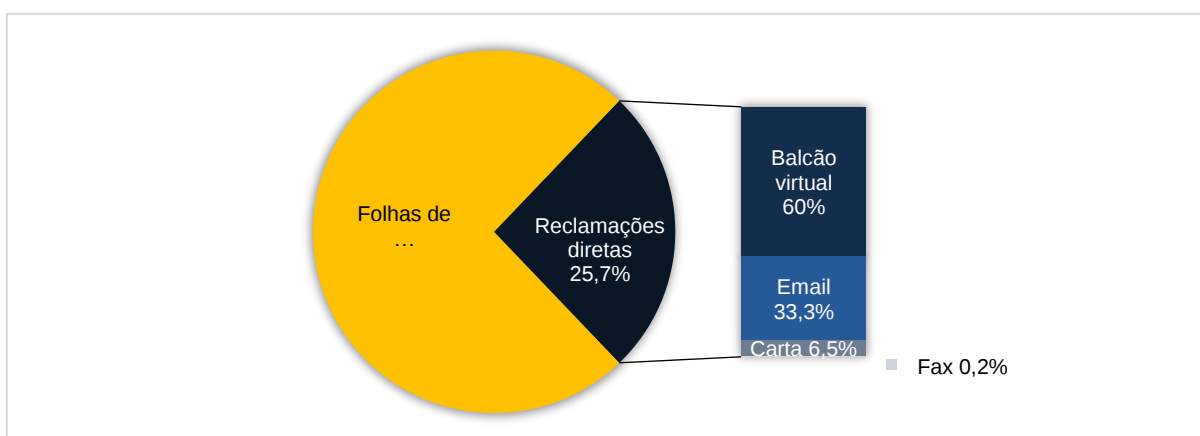
Em 2016, a ANACOM registou 69.541 reclamações sobre serviços de comunicações⁶⁷, mais 8,9% do que em 2015.

Gráfico 39 - Evolução anual do volume de reclamações por meio de entrada



O livro de reclamações continua a ser o principal meio de entrada. Cerca de 74,3% do total de reclamações chegam à ANACOM por esta via.

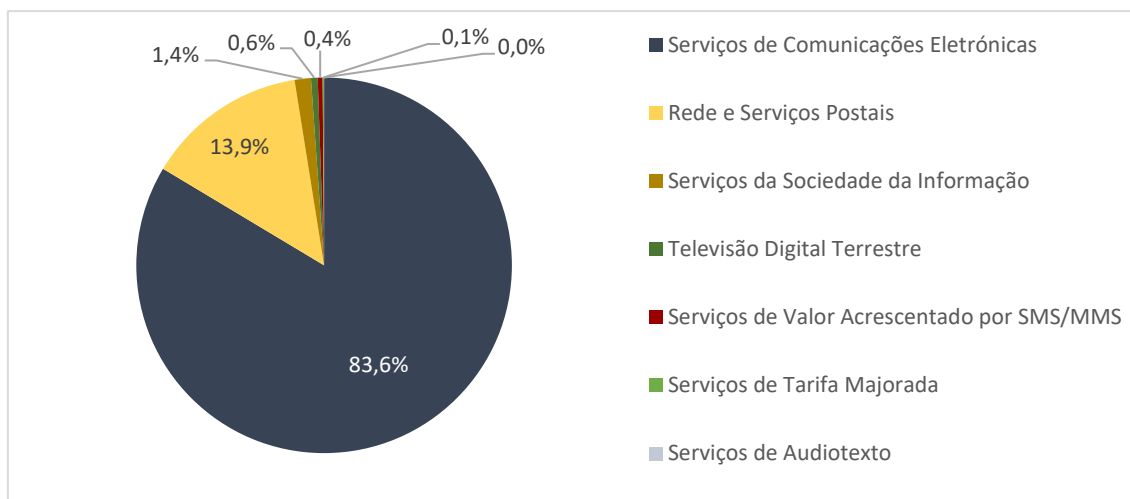
Gráfico 40 - Distribuição do volume de reclamações por meio de entrada, 2016



⁶⁷ Além das reclamações referidas, a ANACOM registou ainda 1.992 reclamações anuladas pelos reclamantes, 323 reclamações ilegíveis, com informação insuficiente ou sem conteúdo e 1.176 reclamações sobre outros serviços não enquadrados nos serviços regulados pela ANACOM.

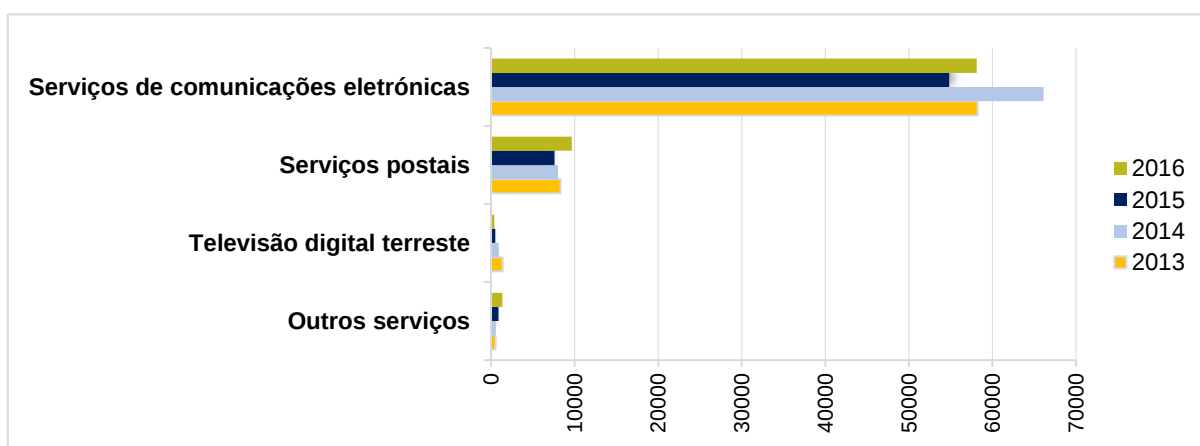
Nas reclamações apresentadas diretamente à ANACOM, 60% são feitas através do formulário eletrónico do balcão virtual⁶⁸, seguindo-se o *e-mail* (33,3%).

Gráfico 41 - Distribuição do volume de reclamações por serviço, 2016



Em 2016, 83,6% das reclamações incidiram sobre os serviços de comunicações eletrónicas e 13,9% sobre os serviços postais. Em conjunto, estes dois serviços representaram quase 98% das reclamações recebidas na ANACOM.

Gráfico 42 - Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço



Os serviços de comunicações eletrónicas foram os que mais contribuíram para o aumento do volume de reclamações registadas em 2016, subindo 6%. Destaca-se também o

⁶⁸ Disponível no Portal do Consumidor da ANACOM em www.anacom-consumidor.com, bem como na página institucional da ANACOM na Internet em www.anacom.pt.

aumento de reclamações sobre os serviços postais (mais 26,9%), bem como aumento das reclamações sobre os serviços da sociedade da informação que, apesar de representarem apenas 1,4% do total, aumentaram 173%. As reclamações sobre a TDT caíram 23,6%, as relativas aos serviços de valor acrescentado por SMS/MMS caíram 23,5% e as que respeitam aos serviços de tarifa majorada registaram uma redução de 42,6%).

13.1.1. Comunicações eletrónicas

Em 2016, foram registadas 58.132 reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas, mais 6% do que no ano anterior.

Os pacotes de serviços foram dos principais responsáveis pelo aumento, ao registarem uma subida de 8,5% nas reclamações, sobretudo devido ao aumento das reclamações sobre avarias, cancelamento do serviço e alteração das condições contratuais pelo operador. O STM foi o segundo maior contribuinte para o aumento de reclamações do sector. O aumento das reclamações neste serviço foi de 6,2%, versando sobre alteração das condições contratuais, portabilidade, atendimento ao cliente e assistência técnica, cancelamento do serviço e *roaming*.

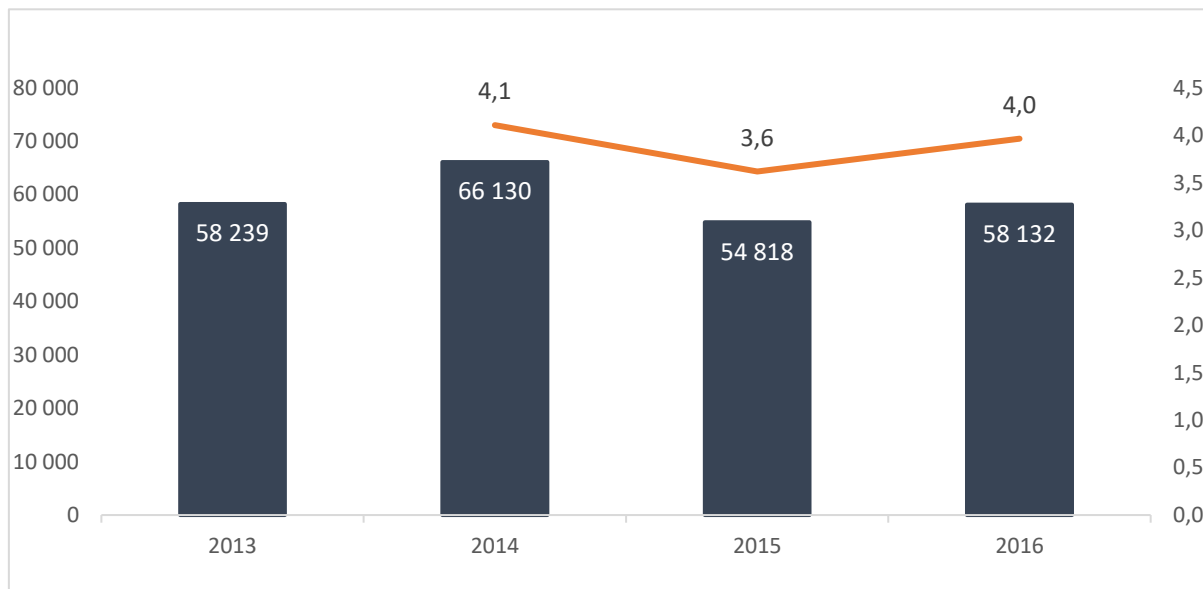
No que respeita a assuntos reclamados, o aumento de reclamações em 2016 foi impulsionado por questões relacionadas com alteração das condições contratuais, avarias e cancelamento do serviço.

A taxa de reclamação em 2016 (número de reclamações por mil clientes) foi de 4 reclamações por mil clientes⁶⁹ no setor das comunicações eletrónicas, mais 0,3⁷⁰ pontos do que em 2015.

⁶⁹ A taxa de reclamação total é dada pelo quociente entre o total de reclamações num período e uma estimativa do número total de subscritores de serviços de comunicações eletrónicas nesse período, e é apresentada em permilagem. Esta estimativa corresponde à soma do número de subscritores dos serviços em pacote (excluindo pacotes com serviços móveis), com o número de estações móveis e com o número de subscritores de cada serviço individualizado (calculado por diferença entre o número de acessos de cada serviço e o número de pacotes que integram o serviço em causa). Por sua vez, o número total de subscritores é uma estimativa calculada com base no ponto médio, ou seja, dividindo por dois a soma do número de clientes no final do período em análise com o número de clientes no final do período anterior. Como só se dispõe de informação sobre o número de clientes de serviços em pacote desde o ano de 2013, esta estimativa (total de subscritores) só é feita a partir do ano de 2014, razão pela qual só se apresentam taxas de reclamação a partir desse ano.

⁷⁰ No cálculo da variação são considerados os valores sem os arredondamentos (apresentados no gráfico), daí este valor ser 0,3 e não 0,4 pontos.

Gráfico 43 - Evolução anual do volume e taxa de reclamação sobre os serviços de comunicações eletrónicas



Unidade: 1 reclamação, %.

Fonte: ANACOM

Gráfico 44 - Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas

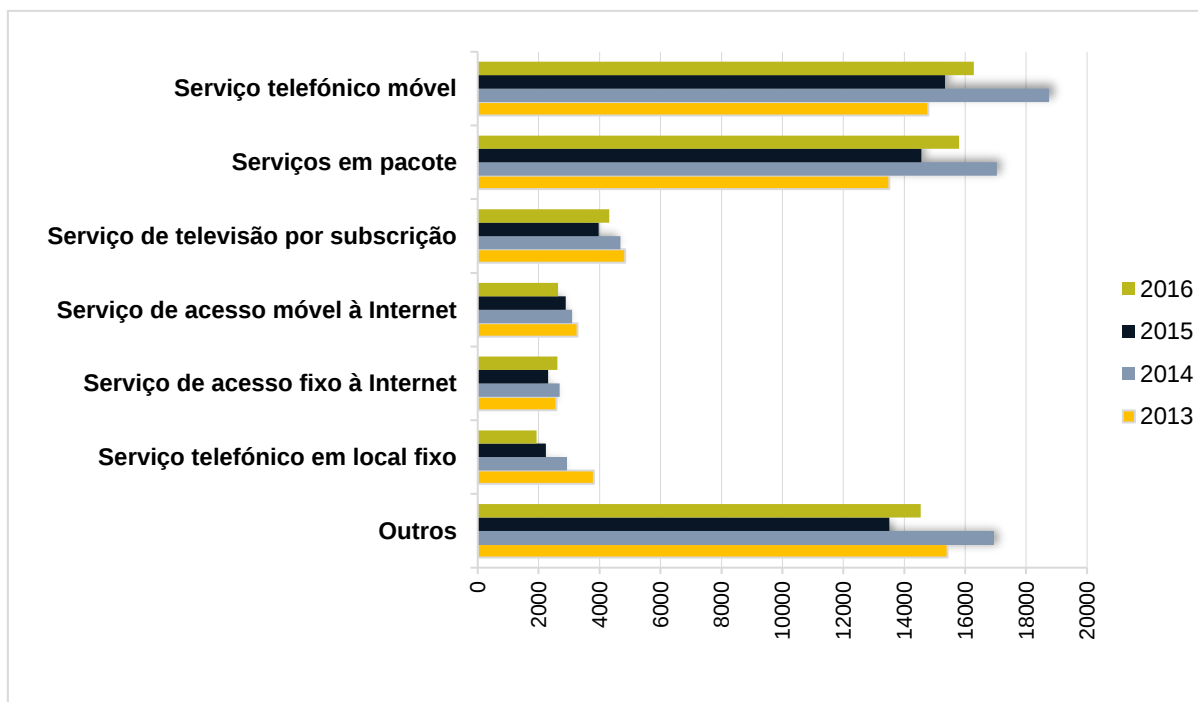
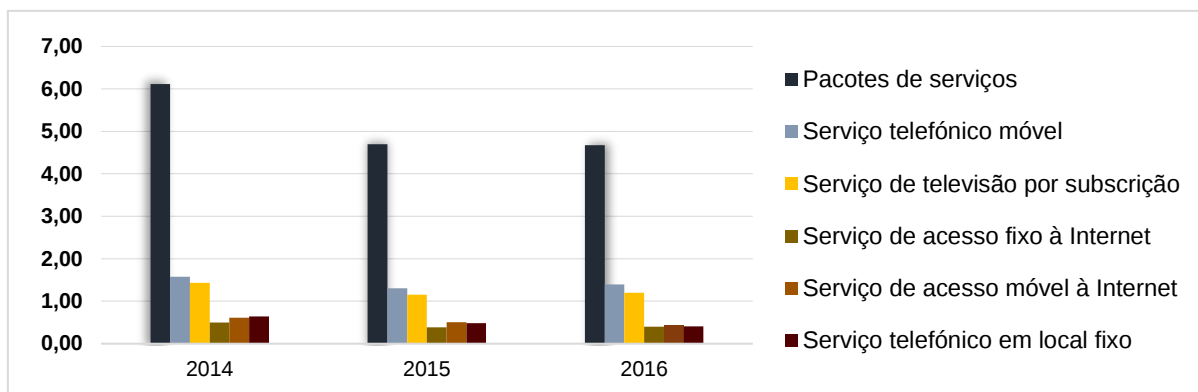


Gráfico 45 - Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço de comunicações eletrónicas



Considerando o total de clientes de cada prestador, a Nowo⁷¹ e a NOS foram os prestadores mais reclamados, tendo registado taxas de reclamação superiores à média no período em análise (7,1 e 6,1 reclamações por mil clientes, respetivamente, face a uma média de 4 reclamações por mil clientes).

No caso da Nowo, os principais motivos de reclamação foram o cancelamento do serviço (20,6%), as avarias (18,6%) e a forma como os serviços foram contratados (18,1%). No caso da NOS, destaque para as questões relacionadas com a forma como os serviços foram contratados (18,5%), cancelamentos (16,6%), avarias (10,9%), faturação (9,9%) dos serviços e equipamentos (9,4%).

Segmentando por serviço, a Vodafone e a MEO tiveram as maiores taxas de reclamação nos pacotes de serviços (6,4 e 4,8 reclamações por mil clientes, respetivamente), tendo sido os únicos entre os principais prestadores de serviços de comunicações eletrónicas com uma taxa de reclamação superior à média. Nos restantes serviços, a NOS foi o prestador que apresentou maiores taxas de reclamação.

Apesar disto, entre os prestadores de maior dimensão, apenas a NOS e a Nowo viram as suas taxas de reclamação diminuir face ao ano anterior (-1 e -0,3 pontos, respetivamente). Em contrapartida, face a 2015, as taxas de reclamação da MEO e da Vodafone foram as que mais aumentaram (+0,8 e +0,5 pontos, respetivamente).

⁷¹ A partir do dia 18 de outubro de 2016, a Cabovisão – Televisão por Cabo S.A. passou a ter como denominação social «Nowo Communications, S.A.».

O aumento do número de reclamações contra a MEO ficou a dever-se sobretudo ao aumento das reclamações sobre avarias, alteração das condições contratuais e cancelamento do serviço. No caso da Vodafone, os principais responsáveis foram a faturação, a alteração das condições contratuais e o cancelamento do serviço.

Gráfico 46 - Evolução anual da taxa de reclamação por prestador de serviços de comunicações eletrónicas

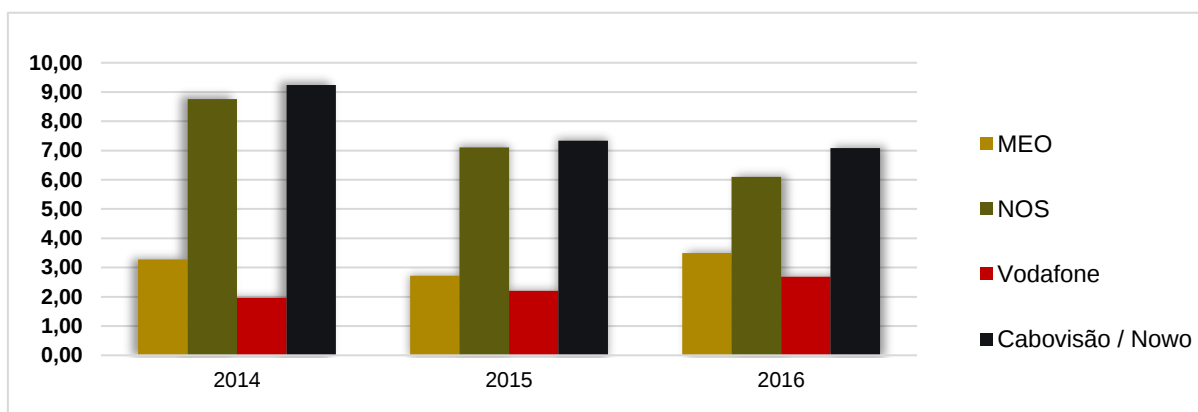
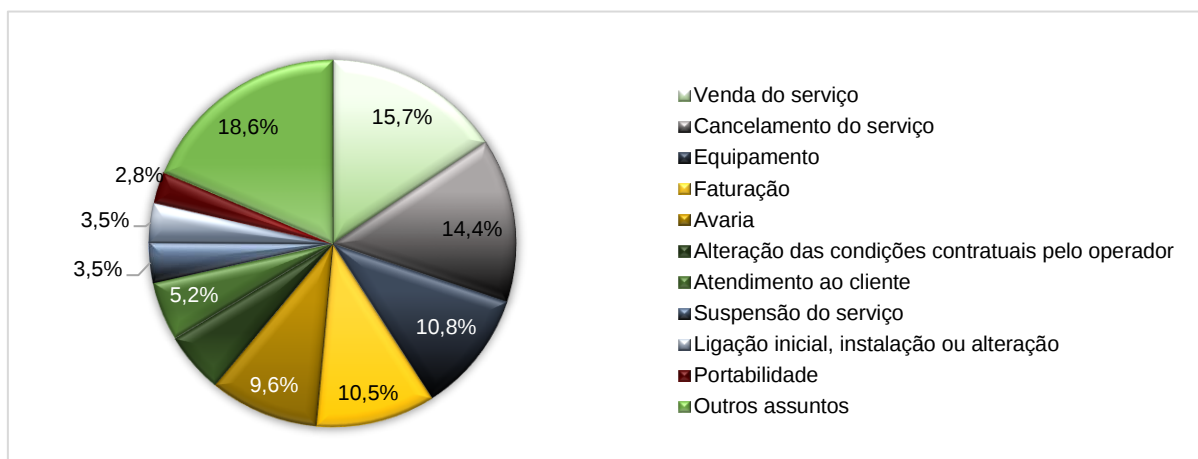


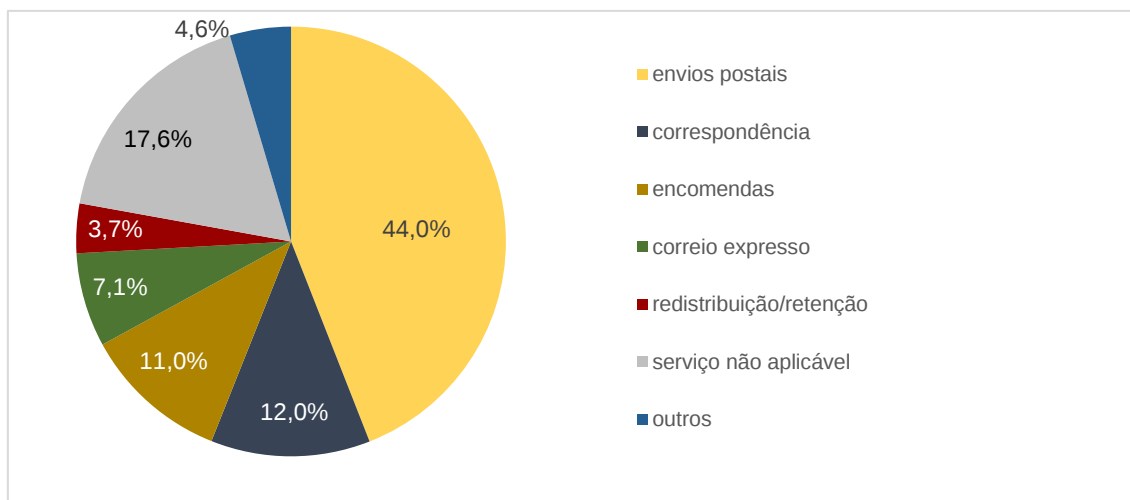
Gráfico 47 - Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 2016



13.1.2. Serviços postais

Em 2016, foram registadas 9.656 reclamações sobre serviços postais, mais 26,9% do que em 2015 e o valor máximo histórico que foi verificado no período em análise. Cerca de 44% das reclamações estão associadas à distribuição de envios postais.

Gráfico 48 - Distribuição do volume de reclamações por tipo de serviço postal, 2016



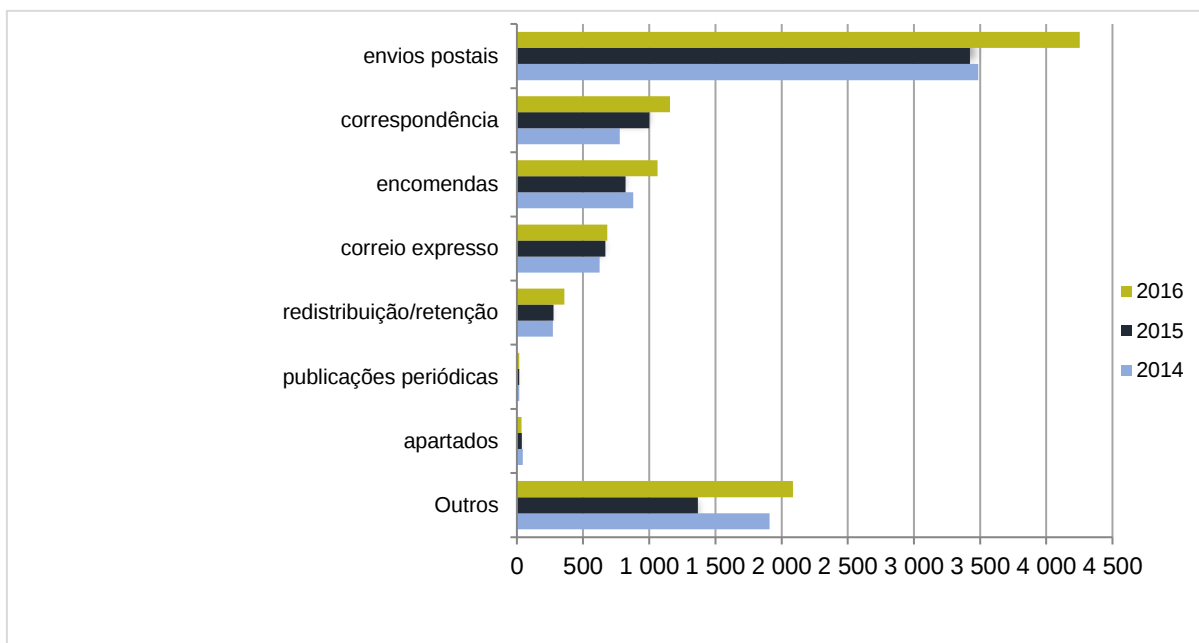
Unidade: %.

Fonte: ANACOM

O aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais em 2016 foi motivado pelo aumento das reclamações sobre a distribuição de envios postais (+24,2% do que em 2015), bem como pelo aumento de reclamações que, incidindo no setor postal, não respeitam a um serviço em particular. É o caso das queixas sobre a demora e a conduta dos funcionários no atendimento ao público, sobre o horário de funcionamento das estações e postos de correio, as condições de espera e o procedimento de gestão de senhas de atendimento, entre outros.

O aumento do volume de reclamações face ao ano anterior ficou a dever-se, sobretudo, ao prestador CTT (+29,4% do que em 2015).

Gráfico 49 - Evolução anual do volume de reclamações por serviço postal



Em 2016, o atendimento ao cliente de serviços postais foi o assunto mais reclamado (28,1%), seguido da falta de tentativa de entrega ao destinatário (12,4%), das falhas na distribuição (11,7%), do atraso na entrega de objetos postais” (11,4%) e do extravio / atraso significativo (11,2%).

Gráfico 50 - Distribuição do volume de reclamações sobre serviços postais por assunto, 2016

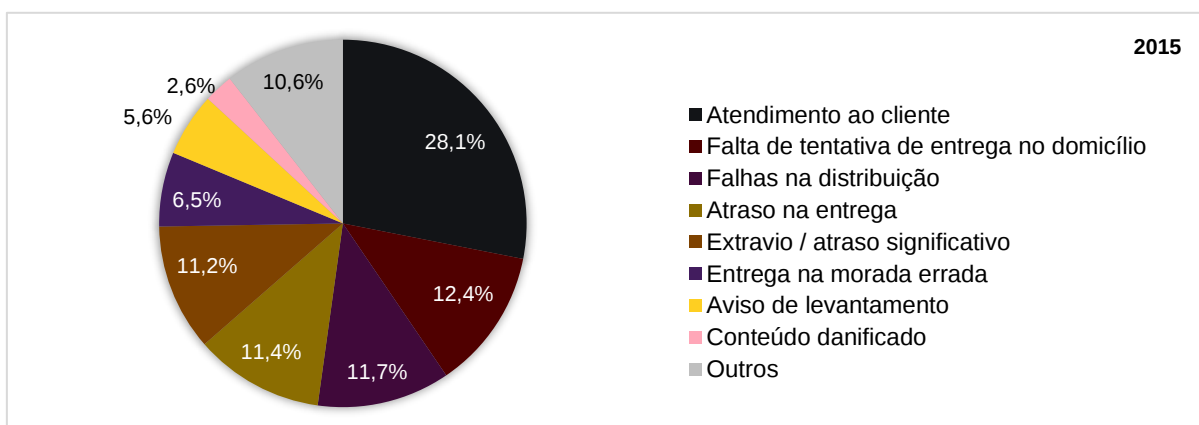
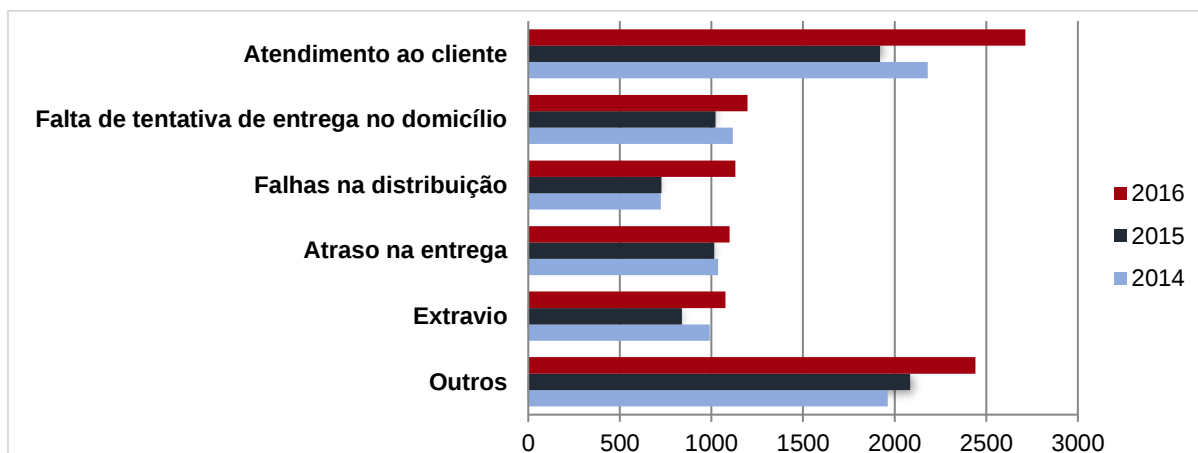


Gráfico 51 - Evolução anual do volume de assuntos reclamados sobre serviços postais (TOP5)



13.1.3. TDT

Em 2016, foram registadas 399 reclamações sobre a TDT, menos 23,6% do que em 2015, ano em que já se tinha verificado uma redução de 43,5% face a 2014. As reclamações sobre a TDT corresponderam neste período a apenas 0,6% do total de reclamações recebidas na ANACOM. As questões associadas à cobertura e receção do serviço representaram 85% do total de reclamações sobre a TDT.

13.1.4. Outros serviços

Tendo em consideração as competências legalmente atribuídas à ANACOM no âmbito da prestação de serviços que se suportam nos serviços de comunicações eletrónicas, esta autoridade registou também reclamações sobre:

- serviços da sociedade da informação, incluindo o comércio eletrónico (977 reclamações, valor máximo registado no período em análise, o que corresponde a um aumento de 172,9% face a 2015);
- serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS/MMS (290 reclamações, menos 23,5% do que em 2015; e
- serviços de tarifa majorada (81 reclamações, menos 60 do que em 2015).

13.2. 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-se detetado indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável nos seguintes principais assuntos:

- pré-aviso de alteração das condições contratuais nos contratos para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas;
- procedimento de cancelamento de serviços de comunicações eletrónicas;
- portabilidade, em particular de números móveis;
- pré-aviso de suspensão de serviços de comunicações eletrónicas;
- condições de desbloqueamento de equipamentos para o acesso a serviços de comunicações eletrónicas;
- contratação de serviços, nomeadamente práticas comerciais que afetam a informação sobre as condições de oferta dos serviços de comunicações eletrónicas; e
- falta de distribuição diária de envios postais.

Sem prejuízo, a análise das reclamações recebidas pela ANACOM revela que a grande maioria dos problemas dos utilizadores, em particular no que respeita aos serviços de comunicações eletrónicas, é de natureza predominantemente contratual (problemas relacionados com dúvidas sobre as condições contratadas, a qualidade do serviço, as condições de cancelamento ou de alteração por iniciativa dos utilizadores, dúvidas sobre a faturação de serviços, etc). Nestes casos, em que não se verificam indícios de incumprimento da legislação sectorial aplicável, a ANACOM assume um papel informativo, esclarecendo os utilizadores sobre os assuntos reclamados, 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, como a avaria e assistência técnica de equipamentos terminais de comunicações eletrónicas⁷².

No tratamento de todas as reclamações recebidas, e sempre que se mostra necessário, a ANACOM diligencia junto dos prestadores de serviços envolvidos e colabora com as entidades com competências no âmbito da defesa dos consumidores.

⁷² . As questões relacionadas com a avaria de equipamentos terminais representaram 10,8% das reclamações analisadas pela ANACOM em 2016

14. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14.1. Comunicações eletrônicas

As ações de fiscalização que incidem sobre serviços de comunicações eletrônicas têm como principal objetivo a prevenção de situações que possam gerar distorções no normal funcionamento dos mercados.

Estas ações visam verificar e garantir o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e da legislação aplicável por parte das entidades habilitadas. São igualmente realizadas ações que visam verificar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito.

Em matéria de serviços de comunicações eletrônicas, em 2016 foram realizadas 97 ações de fiscalização⁷³, integrando 559 diligências, que abrangeram um conjunto de ofertas de serviços com elevada penetração no mercado nacional.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- 18 intervenções sobre o estabelecimento de fidelizações contratuais e alegadas práticas comerciais suscetíveis de poderem ser consideradas como desleais, no âmbito das quais se investigou a conduta dos operadores relativamente aos utilizadores que pretendiam denunciar os seus contratos para verificar quais as dificuldades com que se tinham confrontado: informações erradas sobre a fidelização em curso e sobre a forma de apresentarem as denúncias, a não aceitação dos formulários de denúncia dos contratos pelos operadores, etc.

A ANACOM procurou ainda saber o tipo de informações prestadas aos clientes no momento da contratação sobre os períodos de fidelização associados à oferta; as

⁷³ Em 2016, procurando registar de um modo mais adequado todo o trabalho realizado pela Direção de Fiscalização, passou a distinguir-se “ações de fiscalização” de “diligências de fiscalização”, considerando-se, no primeiro caso, a ação de fiscalização como um todo desde o seu início até à sua conclusão, que pode, no seu decurso, incluir a prática de várias diligências parcelares.

informações prestadas sobre o remanescente dos períodos de fidelização em curso e os montantes compensatórios a pagar em caso de denúncia do contrato; os custos de desinstalação associados à cessação de contratos; o estabelecimento de fidelizações superiores a 24 meses, associadas a campanhas para aquisições de equipamentos; e a existência de ofertas sem períodos de fidelização ou com fidelizações inferiores a 24 meses.

- 49 ações de fiscalização sobre igual número de reclamações apresentadas perante a ANACOM sobre problemas de natureza diversa.
- 6 intervenções no âmbito serviço universal de postos públicos, que incluíram a verificação do cumprimento das obrigações, nomeadamente quanto ao funcionamento efetivo de 388 cabines telefónicas.
- 2 intervenções sobre o serviço universal de listas telefónicas, visando os procedimentos de encomenda no âmbito das obrigações de fornecimento de listas telefónicas.
- 2 intervenções visando a análise de conformidade quanto ao modo de prestação de serviços de audiotexto e de serviços de valor acrescentado baseados no envio de SMS.
- 3 intervenções visando a deteção de situações anómalas na implementação efetiva da portabilidade de números por parte de prestadores do STM, designadamente nas práticas de prestação de informação ao consumidor, na análise dos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número e no pagamento de compensações devidas.
- 4 ações de fiscalização sobre dificuldades no acesso à Internet.
- 6 intervenções para análise das condições de utilização de recursos de numeração.
- 7 intervenções visando a análise da divulgação de informação nas páginas na internet por parte de prestadores de serviços de comunicações eletrónicas.

Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações de fiscalização seguiram para apreciação em contencioso.

Por solicitação de tribunais e da polícia judiciária, foram realizadas perícias técnicas a equipamentos de receção de sinais de televisão digital e a equipamentos informáticos. Estas perícias acontecem no seguimento de processos judiciais para verificação e validação da existência de práticas associadas ao *cardsharing* ou a outras formas de acesso ilícito a conteúdos protegidos por acesso condicional.

14.2. Serviços postais

As ações de fiscalização realizadas no mercado dos serviços postais visam aferir o cumprimento dos títulos de exercício de atividade, bem como verificar situações reportadas através de reclamações de consumidores e/ou dos prestadores e operadores do serviço postal e o cumprimento de objetivos relacionados com a densidade da rede postal dos CTT.

Em 2016 decorreram 24 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, que verificaram as atividades desenvolvidas e os serviços prestados em 765 locais afetos à prestação do serviço por parte dos CTT.

14.3. ITED e ITUR

Em matéria de ITED e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), foram concretizadas 571 ações de fiscalização em 2016, repartidas do seguinte modo:

- ITED - 362 fiscalizações em infraestruturas em edifícios e 159 fiscalizações documentais (projetos e relatórios de ensaios de funcionalidade);
- ITUR - 50 análises documentais (projetos).

Estas ações visaram verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o regime aplicável⁷⁴ à construção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, à instalação de redes de comunicações eletrónicas e à construção de ITUR.

⁷⁴ 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).

Foram detetadas não conformidades (em relação às normas técnicas aplicáveis e ao respetivo projeto) em 26% de infraestruturas, o que representa um decréscimo de 2% em termos homólogos. Destas ações resultaram 130 processos para apuramento de responsabilidade contraordenacional.

Quanto ao trabalho junto das câmaras municipais, a ANACOM efetuou 95 diligências para recolher dados de processos de licenciamento. Com base nesta informação foram efetuadas 55 ações de fiscalização a ITED, por haver fortes indícios de violação da obrigatoriedade de entrega dos respetivos termos de responsabilidade à ANACOM e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

A ANACOM procedeu também à fiscalização de 24 entidades formadoras, entidades que desempenham um papel fulcral na formação dos projetistas e instaladores ITED-ITUR.

Organizou ainda dois seminários, que tiveram uma forte participação de entidades formadoras, instaladores, projetistas, operadores e prestadores de serviços que atuam nas áreas de coordenação, instalação e ligação às redes públicas de comunicações eletrónicas.

No contexto do esclarecimento de dúvidas, verificou-se um total de 425 respostas a pedidos de informação, que implicaram uma análise técnica e/ou jurídica das questões suscitadas.

14.4. Mercado de equipamentos

No âmbito do acompanhamento do mercado de equipamentos de rádio e equipamentos terminais de comunicações eletrónicas, a ANACOM faz regularmente ações de fiscalização para verificar o cumprimento do regime legal relativo à livre circulação e colocação no mercado e em serviço dos equipamentos⁷⁵.

Em 2016 realizaram-se 151 ações de fiscalização junto de importadores, distribuidores e retalhistas, tendo sido fiscalizadas 253 entidades, num total de 399 equipamentos, 213 dos quais foram apreendidos. Foram detetadas desconformidades com o referido regime,

⁷⁵ 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, respeitante à livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de comunicações eletrónicas.

nomeadamente quanto aos requisitos administrativos, marcação CE, existência de manuais de instruções, declaração de conformidade CE, o que levou ao envio de 91 processos para contencioso.

Para verificar a conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais, nomeadamente os de compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico, recorreu-se a ensaios nos laboratórios desta Autoridade, bem como a uma análise aos requisitos legais e técnicos em 154 equipamentos. Neste âmbito, no decurso de 2016, foram enviados 129 processos para análise de eventual responsabilidade contraordenacional como resultado das não conformidades detetadas.

- **Atividades laboratoriais**

A atividade de fiscalização do mercado de equipamentos é complementada com a atividade laboratorial, já que da primeira resulta, em muitos casos, o envio de equipamentos para o laboratório para a realização de ensaios. No entanto, a atividade do Laboratório de Ensaios e Calibração (LEC) não se esgota no apoio à fiscalização, uma vez que também realiza ensaios rádio, ensaios de compatibilidade eletromagnética e calibração de equipamentos para terceiros.

Em 2016, o LEC, que é acreditado junto do Instituto Português de Acreditação (IPA), de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025, alargou o seu âmbito na área de calibração e preparou a ampliação da lista de ensaios sob acreditação flexível para medição de campo elétrico em câmara anecóica acima de 1GHz.

O LEC esteve envolvido em comparações bilaterais com o National Media and Infocommunications Authority - NMHH (Hungria); AT4 Wireless (Espanha), IMQ S.p.A. (Itália), Applus Laboratories (Espanha), e Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania - RRT (Lituânia).

A análise dos resultados obtidos nas áreas de rádio e compatibilidade eletromagnética permitiu concluir que existe uma elevada reprodutibilidade dos métodos utilizados.

Elencam-se de seguida as principais ações desenvolvidas relativamente às técnicas de suporte no âmbito da fiscalização 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**

Em 2016 decorreram ações de controlo de mercado e da indústria através da verificação da conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos de compatibilidade eletromagnética e de utilização eficaz do espectro estabelecidos na legislação⁷⁶.

Por solicitação de tribunais e da Polícia Judiciária (PJ) foram realizadas perícias técnicas a equipamentos de receção de sinais de televisão digital e a equipamentos informáticos, com a emissão de relatórios. Estas perícias técnicas acontecem no seguimento de processos judiciais para verificar e validar a existência de práticas associadas ao *cardsharing* ou outra forma de acesso ilícito a conteúdos protegidos por acesso condicional.

- **Área de ensaios radioelétricos (RAD)**

Nesta área foram ensaiados 240 equipamentos de radiocomunicações, a maior parte dos quais (220) no âmbito da fiscalização de mercado (Diretiva R&TTE). Alguns (3) foram ensaiados a pedido de clientes externos e um a pedido de serviços policiais.

Tendo em vista o reapetrechamento tecnológico do laboratório, em 2016 foram adquiridos um gerador de RF até 20 GHz, que permitirá a realização de ensaios até 18 GHz na câmara semi-anecóica do LEC; e um conjunto de cabos coaxiais de baixas perdas, permitindo obter maior gama dinâmica nas medições por radiação na câmara semi-anecóica do LEC.

- **Área de ensaios de compatibilidade eletromagnética (CEM)**

Em 2016, esta área realizou ensaios em 209 equipamentos, a maioria dos quais (174) para efeitos de fiscalização no âmbito da Diretiva R&TTE. Foram ainda ensaiados equipamentos no âmbito de comparações com os reguladores da Hungria e da Lituânia e com o Instituto de Soldadura e Qualidade (ISQ). Além de ensaios de equipamentos da ANACOM, foram ainda ensaiados 16 equipamentos por solicitação de clientes e entidades externas.

⁷⁶ Diretivas CEM (2004/108/CE) – anexo I do Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro - e R&TTE (1999/5/CE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto

Durante o ano foi mantido o processo de colaboração com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE). A ANACOM continua a disponibilizar os recursos laboratoriais para testar equipamentos elétricos e eletrónicos recolhidos pela ASAE, a quem cabe fiscalizar estes equipamentos.

Para efeitos de monitorização dos ensaios de compatibilidade eletromagnética de recetores DVB-T/C, foi adquirida uma nova opção para o *software* de controlo dos ensaios da câmara semi-anecóica do LEC (EMC32) e uma mira para o gerador SFC. Foram ainda adquiridos absorventes de RF de reserva e uma junção coaxial rotativa, destinada a conter o desgaste devido ao uso intensivo a que este sistema de ensaios está sujeito.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2016, esta área realizou a calibração de 230 equipamentos, 213 da ANACOM e 17 de clientes externos.

Foi assegurado o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

A CAL obteve durante o ano a extensão da acreditação em diversos procedimentos de calibração, junto do IPA.

Tendo em vista o reapetrechamento tecnológico e a melhoria da gestão do laboratório, em 2016 procedeu-se à aquisição de alguns equipamentos e de *software*.

14.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

À semelhança do que sucede na fiscalização sobre o mercado, também na gestão de frequências foram efetuadas ações de fiscalização, preventivas e reativas. Em 2016, decorreram 3859 ações de fiscalização preventivas. No mesmo período, a ANACOM atendeu 1852 solicitações, reativas, das quais 369 respeitavam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes 1483, cerca de 63% corresponderam a ações de fiscalização especificamente efetuadas a estações e redes de radiocomunicações.

A tabela seguinte apresenta a informação detalhada da atividade reativa desenvolvida no território continental em 2016.

Tabela 30 - Atividade da MCE em 2016

1852 processos (100%)	369 interferências (20%)	176 interf. serv. móvel terrestre público - operadores públicos (48%)	
		88 interf. serv. móvel aeronáutico (24%)	
		30 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) - receção televisão (8%)	
		24 interf. serv. amador e amador por satélite (6%)	
		14 interf. serv. móvel terrestre - redes privadas (4%)	
		14 interf. serv. radiodifusão sonora (FM e onda curta) (4%)	
		8 interf. isentos de licença (2%)	
		15 interf. restantes serviços (4%)	
	1483 restantes solicitações (80%)	938 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (63%)	
		457 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (31%)	190 pedidos de colab. internacionais - autoridades congéneres (42%)
			267 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC, ...) (58%)
		48 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (3%)	
		40 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (3%)	

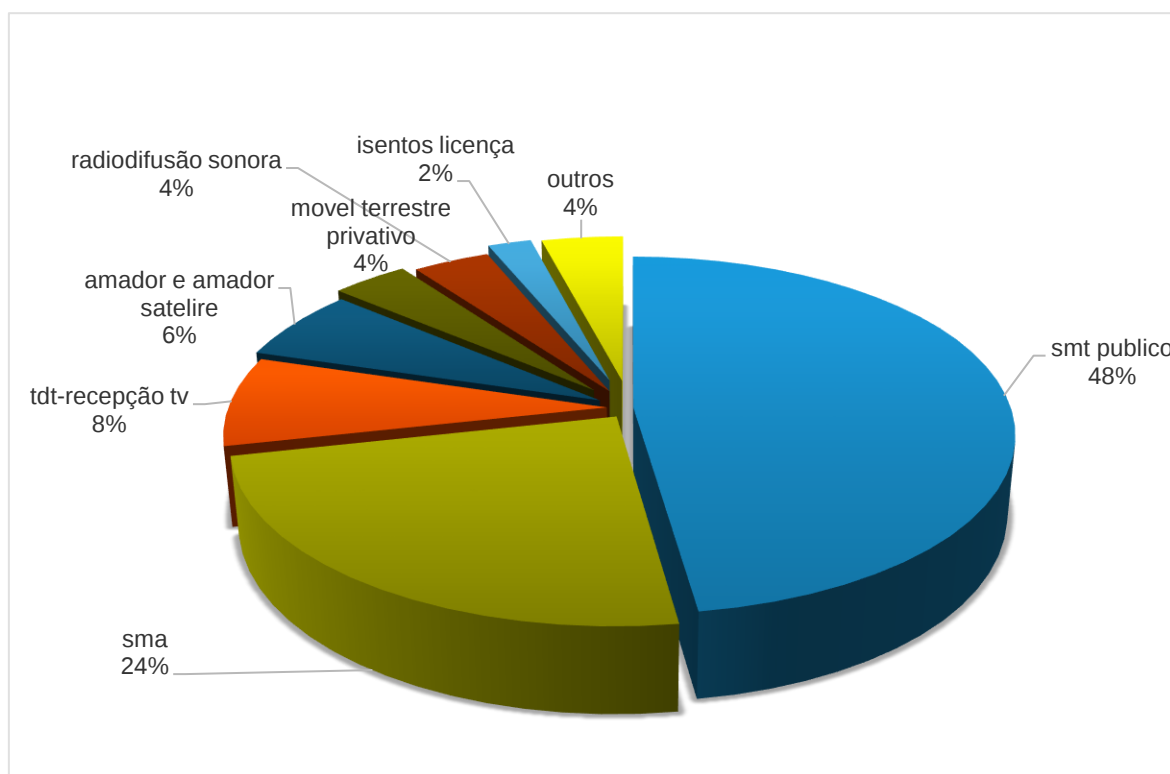
Fonte: ANACOM.

Nas 369 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 48 % eram situações relacionadas com reclamações sobre as redes da NOS, MEO e VODAFONE Portugal. O objetivo é garantir as condições de utilização do espectro que permitam aos operadores proporcionar a qualidade de serviço a que estão obrigados perante os seus clientes.

Em 88 situações a intervenção da ANACOM visou investigar, identificar e eliminar as causas associadas às interferências reportadas pelos operadores da aeronáutica, contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade.

Em 2016 ocorreram ainda 30 processos de interferências relacionadas com a receção da TDT. A ANACOM interveio para verificar a causa da reclamação, interagindo depois com as entidades reclamantes (nomeadamente, cidadãos) e, quando necessário, com o operador, para garantir a possibilidade de receção nas melhores condições possíveis.

Gráfico 52 - Solicitações para resolução de interferências

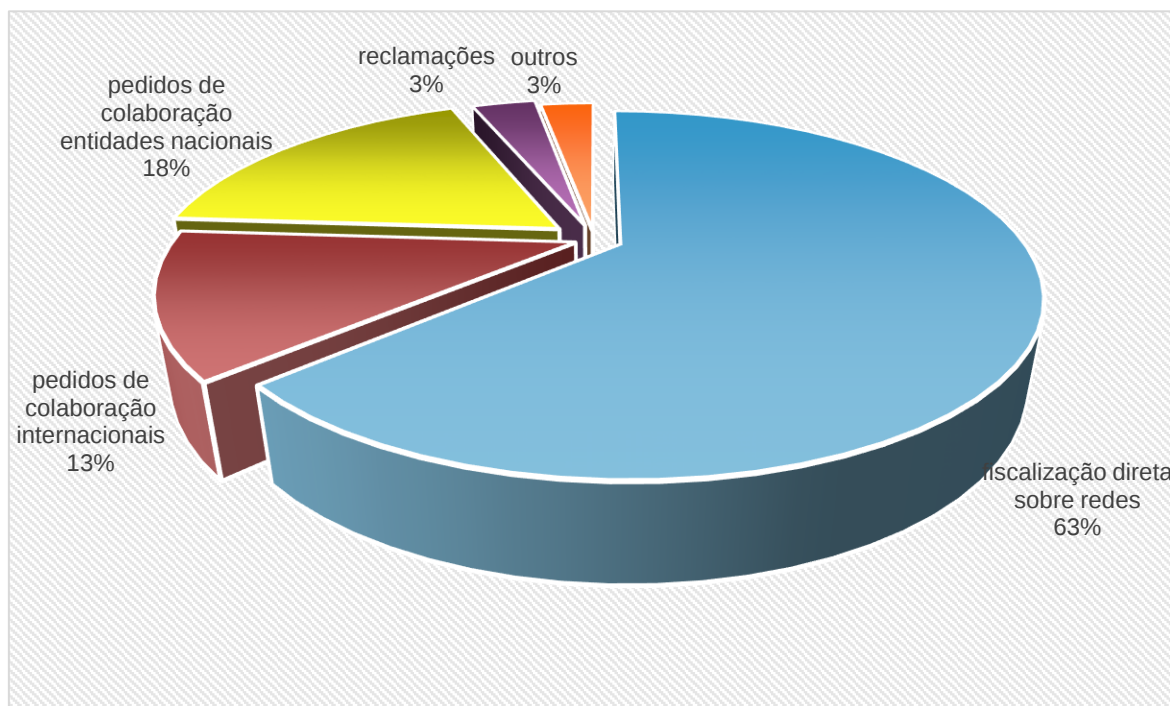


No que respeita à representação internacional e institucional do país, relevam-se 190 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 267 processos de cooperação com a Polícia de Segurança Pública (PSP), Guarda Nacional Republicana (GNR), PJ e Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC).

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu até ao final de 2016, em termos acumulados, 1846 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 1844 processos (que envolveram a análise de 242 estabelecimentos de ensino).

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 63 situações em que não é possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estão cumpridos os níveis de referência estabelecidos na portaria.

Gráfico 53 - Solicitações que não interferências



14.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

14.6.1. Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT

A ANACOM tem vindo a analisar em permanência, através de uma rede de 390 sondas, a integridade e qualidade do sinal de TDT que é disponibilizado pelo operador. Com base na informação recolhida, cerca de 74 mil milhões de registos em 2016, foram publicados 4 relatórios trimestrais, 2 semestrais e 1 anual, que revelaram boa qualidade do sinal de TDT, com valores de disponibilidade de serviço próximos dos 100% e nível de estabilidade de serviço quase sempre elevada.

No entanto, a sonda fixa instalada na junta de freguesia de Fornos, concelho de Castelo de Paiva, verificou que, entre 2 de outubro de 2015 e 2 de fevereiro de 2016, existiu uma indisponibilidade de serviço na receção do sinal de TDT distribuído por via terrestre que

ultrapassava o limite fixado no DUF. Este facto afetava a percentagem populacional cuja cobertura por via terrestre a MEO está obrigada a assegurar no concelho de Castelo de Paiva, com a distribuição resultante do *shapefile* enviado à ANACOM em anexo a carta de 10 de setembro de 2015.

Esta circunstância levou a ANACOM a determinar que a MEO instalasse um emissor para corrigir o problema de cobertura de TDT detetado e executasse um plano de comunicação para informar a população.

Durante o 2.º semestre de 2016, a rede de sondas foi alvo de uma ampla intervenção técnica de reformulação e reconfiguração para passar a monitorizar também os canais MFN em *overlay* entretanto disponibilizados pelo operador em complemento à rede SFN.

Estes meios, com as mais recentes atualizações, permitem, rapidamente, identificar de forma expedita e orientada, eventuais constrangimentos passíveis de afetar a receção do serviço.

A ANACOM disponibiliza ainda, no seu sítio, os dados recolhidos, facilitando uma perspetiva diária do comportamento da rede TDT.

Ainda neste âmbito, foram feitas medições no terreno para se aferir na prática a fiabilidade da informação prestada pela MEO sobre os níveis de cobertura populacional por via terrestre, por concelho. Em 2 concelhos selecionados para o efeito, o de Belmonte e o de São Brás de Alportel, foi possível identificar locais onde os valores estimados pela MEO poderiam estar em causa, sendo necessário criar as condições para que se possam desenvolver medições mais aprofundadas, que permitam sustentar eventuais ações do regulador.

Em 2016, manteve-se igualmente a monitorização, pela ANACOM, do programa de comparticipação de custos a que a MEO está vinculada, o qual visa equiparar os custos com a migração para a televisão digital das pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre com os custos das que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite). O acompanhamento deste programa, que vigora desde 2011 até ao termo do DUF, é feito com base em informação que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes consta uma síntese da informação referente a este programa.

Tabela 31 - Montante global despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa)

Programa de Comparticipação a Equipamento TDT Complementar	Montante despendido (total acumulado desde o início do programa até 30.06.2016)
Total de Comparticipação TDT Complementar	3.463.780

Fonte: ANACOM.

Unidade: euros.

Tabela 32 - Número de beneficiários do programa de comparticipação

Programa de comparticipação a equipamento TDT complementar	N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa até 30.06.2016)
Comparticipação a <i>posteriori</i> [1]	14.222
Comparticipação a <i>priori</i> [2]	36.707

Fonte: ANACOM.

[1] Significa que o cliente suportou o pagamento do Kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da comparticipação estabelecida nos termos do programa de comparticipação.

[2] Significa que o Kit TDT Complementar foi vendido a custo participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da MEO (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

14.6.2. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Os DUF dos operadores móveis MEO, NOS e Vodafone Portugal, preveem, entre outras:

- a) Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos em momento anterior ao leilão multi-faixa (cobertura relativa aos serviços de voz e de dados até 9600 bps, aos serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e aos serviços de dados com débitos de transmissão de 384 kbps).
- b) Obrigações de cobertura associadas aos DUF na faixa dos 800 MHz, atribuídos na sequência do leilão multi-faixa. Estas obrigações foram fixadas nos termos do artigo 34.º do Regulamento do Leilão⁷⁷, que estabelece uma cobertura no mínimo até 50% e 100% do número de freguesias nos prazos máximos de 6 meses e de um ano, respetivamente, contados da data de notificação, pela ANACOM, do fim das

⁷⁷ Regulamento nº 560-A/2011, de 19 de outubro.

restrições existentes à operação da faixa dos 800 MHz (estações do serviço de radiodifusão televisiva de Espanha). Essa notificação ocorreu em 10 de março de 2016.

- c) Obrigações de qualidade de serviço, para os serviços prestados recorrendo ao sistema GSM e para os serviços prestados recorrendo ao sistema UMTS.

Em 2016 prosseguiu-se a monitorização do cumprimento, relativo a 2015, das obrigações de cobertura e de qualidade de serviço atrás referidas nos pontos a) e c), mantendo-se também a recolha de informação sobre os moldes de implementação da política de partilha de *sites*, tendo as empresas remetido à ANACOM a correspondente informação, referente a 2015, estabelecida no questionário anual aplicável.

A análise desta informação é complementada pela ANACOM mediante a realização de estudos de cobertura teórica, sempre que apropriado.

No âmbito da monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura referidas em b), em 2016 os operadores móveis reportaram, pela primeira vez, à ANACOM a informação fixada no questionário aplicável (indicação das freguesias consideradas tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel que, em 10 de setembro de 2016, já se encontravam cobertas nos termos estabelecidos, velocidade de transmissão de dados em *download* assegurada nessas freguesias, etc.).

14.6.3. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade” para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento, por parte das empresas prestadoras, de certas obrigações fixadas no Regulamento da Portabilidade.

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/reativação do anúncio *online* de portabilidade. Estas informações, bem como as relativas aos preços de portabilidade (também recolhidas através das respostas ao questionário semestral de portabilidade) foram divulgadas no sítio da ANACOM.

14.6.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre a qualidade de serviço

A qualidade de serviço do STF é monitorizada através da informação sobre qualidade de serviço enviada trimestralmente pelas empresas prestadoras, no âmbito do regulamento sobre Qualidade de Serviço⁷⁸ (RQS).

Os elementos recebidos, respeitantes às ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e às ofertas de STF normalizadas⁷⁹ dirigidas ao segmento não residencial, foram objeto de relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da ANACOM e no Portal do Consumidor.

14.6.5. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais

14.6.5.1. Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações

Em 2016 prosseguiu a verificação do cumprimento das obrigações de divulgação da informação sobre condições das ofertas aos utilizadores finais, por parte dos prestadores de serviços. Os prestadores foram questionados sobre a hiperligação de acesso a essa informação nos respetivos sítios para verificar se a mesma estava operacional e permitia o acesso à informação. Foram detetadas algumas situações irregulares, que foram comunicadas aos prestadores, e as situações foram corrigidas.

A informação sobre as hiperligações em causa foi atualizada no sítio da ANACOM e no Portal do Consumidor.

14.6.5.4. Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE

A Lei n.º 15/2016, de 17 de junho alterou a LCE no sentido de reforçar a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com

⁷⁸ Regulamento n.º 46/2005, de 14 de junho, com a redação que lhe foi conferida pelo Regulamento n.º 372/2009, de 28 de agosto

⁷⁹ Ofertas em que as condições do serviço prestado, 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.

período de fidelização, destacando-se, entre outros aspectos, a obrigatoriedade de os prestadores assegurarem a todos os utilizadores a possibilidade de celebrarem contratos sem qualquer tipo de fidelização, bem como contratos com 6 e 12 meses, por cada benefício concedido ao utilizador.

Para verificar o cumprimento das novas regras de fidelização, foi solicitada informação aos prestadores, tendo-se também procedido a consultas aos respetivos sítios.

No decurso da monitorização efetuada foram detetadas várias situações de não divulgação de ofertas com 6 e 12 meses de fidelização e sem qualquer tipo de fidelização, apesar de tal obrigação lhes ser aplicável. Essas situações foram comunicadas aos prestadores e corrigidas na generalidade dos casos.

14.6.6. Monitorização do cumprimento da obrigação de instalação de estações de base FWA

A MEO, detentora de DUF de acesso fixo via rádio (DUF-FWA-ICP-ANACOM Nº 7/2006, de 06-02-2014), possuía, em 31 de dezembro de 2016, o número de estações de base licenciadas suficiente para cumprir o limite fixado nesse título relativamente a 2016.

15. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2016, a ANACOM recebeu 792 notícias de infração, que se juntaram aos 585 processos transitados do ano anterior, elevando assim para 1377 o número de processos em análise.

Foram analisados 542 processos, trabalho que resultou na instauração de 223 processos de contraordenação.

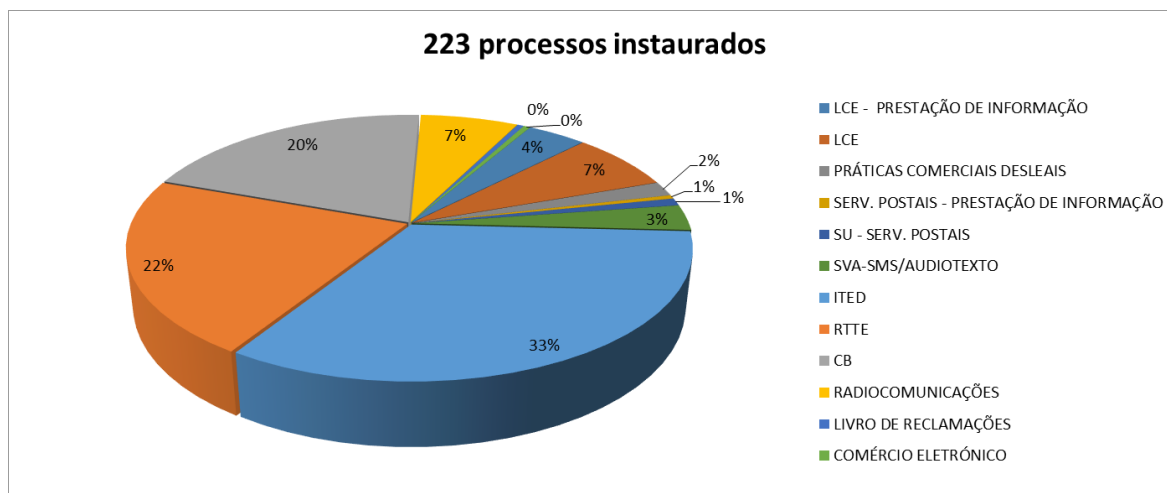
15.1. Processos de contraordenação instaurados

Entre os processos instaurados em 2016, destacam-se, pela sua dimensão e complexidade, aqueles em que existem indícios de violação de deveres de informação sobre períodos de fidelização e da deliberação da ANACOM sobre os procedimentos de cessação dos contratos, bem como de práticas comerciais desleais, baseados em reclamações que foram objeto de fiscalização e outras diligências levadas a cabo pela ANACOM. No domínio da proteção dos utilizadores, salienta-se também o processo instaurado ao prestador do serviço postal universal por incumprimentos relativos à densidade da rede postal e às ofertas mínimas de serviço⁸⁰.

Destacam-se ainda, pela sua expressão numérica, os processos instaurados por violações ao regime de instalação de ITED (Decreto-Lei n.º 123/2009) e por violações ao 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 em ações de fiscalização.

⁸⁰ Sobre esta matéria, foi também apresentada ao Estado proposta de aplicação de multas contratuais aos CTT, nos termos da cláusula 27.ª do contrato de concessão do serviço postal universal celebrado entre o Estado Português e aquela empresa, tendo a audiência prévia da interessada sido efetuada, a pedido do Governo, pela ANACOM (e concluída já em 2017). As multas foram aplicadas pelo Estado em 17.02.2017.

Gráfico 54 - Processos de contraordenação instaurados



15.2. Decisões em processos de contraordenação instaurados

Durante 2016 foram proferidas 572 decisões que puseram termo a processos abertos ou instaurados com base em notícias de infração que chegaram ao conhecimento da ANACOM por diferentes vias.

Tabela 33 - Decisões em processos de contraordenação instaurados

Decisões em processos de contraordenação			572
Notícias de infração que não levaram à instauração de processo de contraordenação autónomo	319	Arquivamento liminar	295
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	24
Decisões finais em processos instaurados	253	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	168
		Admoestação	30
		Absolução/arquivamento	37
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que puseram termo ao processo	18

Relativamente às decisões proferidas, destacam-se as seguintes:

- Decisão de aplicação de coima no valor de 26 500 euros à NOS por práticas comerciais desleais baseadas na prestação de informação falsa para angariação de clientes e na prestação de informação falsa sobre a existência de períodos de fidelização em curso e sobre a obrigatoriedade de pagamento de penalidades que na realidade não existiam. O Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS), por sentença transitada, reduziu aquela coima para 21 mil euros.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 50 mil euros à MEO, por violação da decisão da ANACOM proferida em 14 de junho de 2012, que determinou a redução do preço de alguns circuitos na oferta de referência de circuitos alugados. Esta decisão foi impugnada, tendo o TCRS absolvido a arguida. A ANACOM recorreu da sentença.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 50 mil euros à Cabovisão por violações ao disposto nos artigos 47.º e 48.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, relativas à informação disponibilizada no *site* e nos contratos sobre períodos de fidelização. O TCRS, por sentença que se tornou definitiva, reduziu a coima aplicada para 30 mil euros.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 38 mil euros à MEO, pela não inclusão na extranet de informações corretas sobre condutas e infraestruturas associadas, em violação do n.º 4 do artigo 26.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS reduziu a coima para 15 mil euros. A MEO e a ANACOM recorreram da sentença, tendo o Tribunal da Relação negado provimento aos recursos.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 200 mil euros à MEO por incumprimento de obrigações que sobre ela impendem enquanto prestadora do SU de postos públicos. A decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS absolvido a arguida. A ANACOM e o Ministério Público recorreram para o Tribunal da Relação de Lisboa.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 5 mil euros à Vodafone Portugal, por incumprimento, quanto a um assinante, da obrigação prevista no n.º 2 do artigo 52.º da Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro, relativa ao pré-aviso de suspensão do serviço. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS, por sentença que se tornou definitiva, confirmado a decisão da ANACOM.
- Decisões de aplicação de três coimas de 15 mil euros, uma à Cabovisão e duas à NOS, bem como de uma coima de 5 500 Euros à Atena T e ainda de uma coima de

8 500 euros à Mundio Mobile (Portugal), por incumprimento da obrigação de prestar informações à ANACOM. A Cabovisão impugnou a decisão da ANACOM e o TCRS, por sentença transitada em julgado, reduziu a coima aplicada para 8 mil euros. A NOS recorreu das decisões da ANACOM e o TCRS reduziu uma das coimas para 5 mil euros e suspendeu a execução de 2.500 euros por 2 anos. A ANACOM recorreu desta sentença e o Tribunal da Relação decidiu fixar a coima em 7.500 euros. A outra coima foi reduzida pelo TCRS para 13 333 euros e suspendida quanto a metade, por 3 anos. A ANACOM recorreu desta sentença. A decisão de aplicação de coima à Atena T tornou-se definitiva, por não ter sido impugnada. A Mundio Mobile impugnou a decisão da ANACOM, tendo o TCRS rejeitado o recurso por intempestividade.

- Decisão de aplicação de coima de 14 mil euros à Mundio Mobile (Portugal) por incumprimento de obrigações previstas no Regulamento de Portabilidade e de obrigações de prestar informações à ANACOM. Esta decisão foi impugnada e o TCRS confirmou a coima aplicada pela ANACOM. A arguida recorreu e o Tribunal da Relação negou provimento ao recurso.
- - Decisão de aplicação de coima no valor de 7 500 euros à Go4mobility por incumprimento da obrigação de envio de mensagem informativa completa prevista no artigo 9.º-A n.º 1 e 2 Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio. Esta decisão foi impugnada.
- Duas decisões de aplicação de coimas por violação da obrigação de disponibilização imediata do livro de reclamações: uma coima de 25 mil euros à NOS; e uma coima de 18 mil euros à Cabovisão. A NOS recorreu da decisão da ANACOM e o TCRS reduziu a coima para 22 mil euros. Apresentado recurso desta sentença, o Tribunal da Relação manteve a decisão recorrida. A Cabovisão impugnou a decisão e o TCRS, por sentença transitada em julgado, reduziu a coima aplicada para 8.000,00 euros.
- Duas decisões de aplicação de coimas por violação de obrigações previstas no regime jurídico aplicável à prestação de serviços de promoção, informação e apoio aos consumidores e utentes através de centros telefónicos de relacionamento (*call centers*) (Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho): uma no valor de 5 500 Euros à MEO; e uma de coima de 7 250 euros à Vodafone Portugal. A MEO impugnou a decisão e o TCRS confirmou a coima aplicada pela ANACOM. A Vodafone Portugal

impugnou a decisão e o mesmo TCRS mandou reformular a decisão proferida pela ANACOM.

Em matéria de infraestruturas de telecomunicações em edifícios, foram aplicadas a empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas as seguintes coimas:

- Coima de 7 mil euros à MEO, de 8 500 euros à NOS Açores e de 8 mil euros à NOS, por violações da obrigação de apenas ligar as ITED às redes públicas de comunicações após a emissão do termo de responsabilidade de execução da instalação, prevista no n.º 4 do artigo 76.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho. A decisão de aplicação de coima à MEO foi impugnada, tendo o TCRS confirmado a decisão da ANACOM. A arguida recorreu para o Tribunal da Relação. A NOS AÇORES impugnou a decisão mas o TCRS confirmou a decisão da ANACOM. A NOS impugnou a decisão.
- Coimas de 7 mil euros e de 11 500 euros à MEO e de 20 mil euros à Vodafone Portugal, por violações da obrigação de não dificultar ou impedir a utilização das ITED por parte de outras empresas de comunicações eletrónicas, prevista no n.º 4 do artigo 63.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na redação que lhe foi dada pela Lei n.º 47/2013, de 10 de julho. Em relação à coima de 7 mil euros, o TCRS confirmou a decisão da ANACOM e a arguida recorreu para o Tribunal da Relação. Relativamente à coima de 11.500 euros, o TCRS, por sentença transitada em julgado, absolveu a MEO. Quanto à multa à Vodafone Portugal, a arguida impugnou a decisão, tendo o TCRS confirmado a coima aplicada pela ANACOM.

Relevam-se ainda as 10 decisões que sancionaram o 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. Foram aplicadas à Worten várias coimas: 15 500 euros (confirmada por acórdão do Tribunal da Relação de Lisboa transitado em julgado); 20 800 euros (reduzida pelo TCRS para 18.000,00 euros e pelo Tribunal da Relação para 9 mil euros); 10 600 euros (reduzida pelo TCRS para 5.200 euros, tendo a ANACOM recorrido da sentença); e 14 150 euros (substituída por uma admoestação pelo TCRS, tendo a ANACOM recorrido da sentença). Foi ainda aplicada uma coima de 15 mil euros à Cofre do Mundo (tendo o TCRS julgado parcialmente procedente o recurso da arguida e aplicado, por sentença transitada em julgado, apenas uma admoestação e

sanções acessórias); uma coima de 13 mil euros à Databox (que se tornou definitiva); duas coimas à Rádio Popular, uma de 17 mil euros (que se tornou definitiva) e outra de 12 500 euros (impugnada); uma coima de 22 400 euros à Beyond Fresh (o TCRS manteve a decisão da ANACOM e a arguida recorreu para o Tribunal da Relação); e uma coima de 12 175 euros à Niposom (impugnada).

15.3. Coimas e custas aplicadas

Em processos de contraordenação instaurados foram proferidas 253 decisões, nas quais foram aplicadas coimas no valor total de 965 703,51 Euros.

Tabela 34 - Coimas e custas aplicadas

Coimas e custas aplicadas	
Coimas aplicadas	965.703,51 €
Custas aplicadas	48.437,90 €
Pagamentos voluntários pelo mínimo	38.042,68 €

15.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2016 foram interpostos 42 recursos de impugnação judicial de decisões da ANACOM e decididos 32. Em 8 processos as decisões foram mantidas na íntegra e em 17 processos apenas em parte. As sanções aplicadas pela ANACOM foram revogadas em 5 processos.

15.5. Processos pendentes

No fim de 2016, estavam em análise e instrução na ANACOM 805 processos em fase anterior à decisão administrativa e estavam pendentes 585 processos em fase posterior à decisão administrativa, o que totaliza uma pendência de 1390 processos.

16. RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES

16.1. Litígio da Iberomail

A Iberomail solicitou a intervenção da ANACOM, alegando a recusa dos CTT na concessão de acesso à rede postal. No decurso de 2016 a ANACOM procedeu à recolha de informação adicional sobre a matéria, perspetivando-se uma decisão final em 2017.

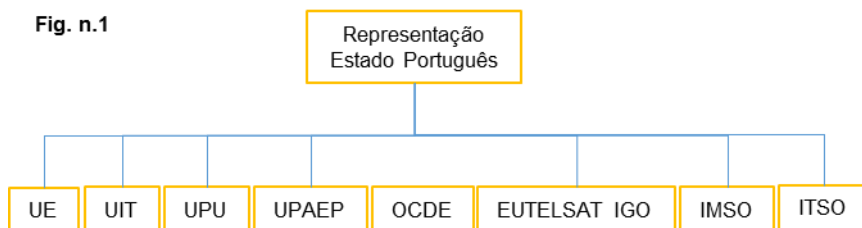
17. ATIVIDADE INTERNACIONAL

Em defesa dos interesses nacionais, a ANACOM prosseguiu em 2016 uma atividade internacional que visou, entre outros objetivos, participar ativamente no desenvolvimento do mercado interno da UE.

A representação internacional da ANACOM desenvolveu-se em duas vertentes, por um lado, a representação internacional em nome próprio (representação dita técnica) e, por outro lado, a representação do Estado Português.

17.1. Representação do Estado Português

Figura 2 - Representação do Estado Português



Fonte: ANACOM

A figura apresenta 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).

17.1.1. União Europeia

A ANACOM manteve a sua participação nos trabalhos da UE, quer no cumprimento das suas funções de coadjuvação ao Governo, quer em funções de representação de Portugal, prestando também apoio à elaboração das posições nacionais em assuntos sectoriais e horizontais, nomeadamente em matéria de política comercial, ajudas estatais, contratação pública, competitividade e harmonização técnica.

• Conselho TTE

Ao nível do Conselho TTE, a ANACOM participou ativamente nos trabalhos do grupo de telecomunicações da sociedade da informação e do grupo de serviços postais, incluindo representação em reuniões, emissão de pareceres e apresentação/negociação de propostas. Assegurou ainda o apoio ao Governo nas negociações no COREPER e nas reuniões do Conselho TTE realizadas ao longo de 2016.

Destacam-se, em particular, as seguintes matérias em que a ANACOM esteve envolvida nas negociações realizadas:

Utilização da faixa de frequência de 470-790 MHz

A ANACOM esteve envolvida nas negociações relativas à proposta de Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho relativa à utilização da faixa de frequência de 470-790 MHz na UE, que resultou numa proposta de compromisso com a data objetivo de 2020 para a reafectação da faixa dos 700 MHz – esta data poderá ser estendida até 2022 em casos devidamente justificados. Em simultâneo, a Decisão também pretende acautelar que a parte inferior da faixa UHF (470-694 MHz) continuará disponível para os serviços de radiodifusão terrestre e para a utilização de equipamentos áudio sem fios na realização de programas e eventos especiais (PMSE).

Mercado único das telecomunicações (*Telecom Single Market* – TSM)

A ANACOM esteve envolvida nas negociações relativas à proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho que altera o Regulamento (UE) n.º 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de itinerância (*roaming*), que era insuficiente para assegurar o correto funcionamento do mercado de itinerância.

Após análise e discussão de diversas propostas ao longo de 2016, em dezembro realizou-se o primeiro trílogo informal, tendo o PE apresentado emendas essencialmente relativas aos *caps* para a voz, para os dados, quanto ao mecanismo de sustentabilidade e formas de evitar o *roaming* permanente.

Mercado único digital (*Digital Single Market* – DSM)

A ANACOM esteve envolvida nos trabalhos de análise e discussão da proposta de Regulamento sobre a entrega de encomendas transfronteiriças de e-comércio, aprovada pela CE em maio, parte integrante do pacote sobre o comércio eletrónico previsto na estratégia do mercado único digital (DSM).

Salienta-se a adoção, em dezembro, pelo Conselho TTE, de um relatório de progresso sobre a proposta da Comissão, tendo reconhecido a necessidade de continuar a discussão quanto às diversas questões ainda em aberto, como o âmbito de aplicação das medidas a tomar ao abrigo da proposta de regulamento, os operadores e as atividades a que se aplicam.

A ANACOM esteve igualmente envolvida nos trabalhos sobre o pacote Conetividade, um conjunto de iniciativas para a regulamentação da UE no domínio das comunicações eletrónicas, com novas medidas para responder às necessidades crescentes de conectividade dos cidadãos europeus e aumentar a competitividade da Europa. No contexto da estratégia para criação do DSM, foram lançadas várias consultas públicas, tendo a ANACOM participado nas seguintes, relevando as respetivas competências de atuação:

- Quadro regulamentar para plataformas, intermediários *online*, dados e computação em nuvem e economia colaborativa;
- Avaliação e revisão do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas;
- Consulta sobre as medidas relativas ao fim das tarifas de *roaming* na UE;
- Revisão de diversas diretivas sobre proteção dos consumidores.

Ao nível do Conselho, a ANACOM participou no processo de coordenação nacional, liderado pelo MNE, relativamente a diversas iniciativas da CE. Entre estas e na qualidade de regulador do sector assim como na de assessor do Governo para matérias sectoriais, a

ANACOM participou, com análise e comentários sempre que justificados, nos seguintes *dossiers*:

- Comunicação da Comissão sobre o programa de trabalho anual da União para a normalização europeia para 2017;
- proposta de pacote legislativo sobre contratos digitais;
- projeto de conclusões do Conselho sobre Tecnologias para o Mercado Único Digital e Modernização dos Serviços Públicos;
- Questões de debate sobre o DSM, na reunião do Grupo de Alto Nível Crescimento e Competitividade;
- Proposta de Regulamento *Geoblocking*;
- Projeto de conclusões do Conselho Europeu;
- Contributo sobre desenvolvimentos do DSM, do ponto de vista sectorial, na preparação do Conselho de Assuntos Gerais;
- Proposta de Regulamento sobre a portabilidade transfronteiras dos serviços e conteúdos em linha no mercado interno;
- Contextualização da iniciativa sobre a livre circulação de dados (*free flow of data*), no âmbito da preparação do Conselho de Ministros de Telecomunicações de dezembro de 2016.

A ANACOM manteve ainda o acompanhamento de diversos *dossiers* negociais, consubstanciado na análise e no comentário de diferentes propostas respeitantes à política comercial desenvolvida pela UE com outros parceiros comerciais, bem como relativos às relações externas com países terceiros.

• **Comités 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. A ANACOM participou igualmente noutros grupos de peritos da CE, por exemplo, na área do comércio eletrónico.

COCOM

Em 2016, a ANACOM participou nas reuniões do COCOM e nas reuniões dos respetivos subgrupos, onde foram abordados e discutidos, entre outros, os seguintes temas:

- Questionário sobre a implementação do artigo 9.º da Diretiva-Quadro;
- Questionário aos Estados-Membros sobre a radiodifusão digital;
- Questionários sobre a aplicação do artigo 13.º-A da Diretiva-Quadro (segurança das redes e da informação);
- Aprovação, por procedimento escrito, do regulamento de execução da Comissão que estabelece a média ponderada das tarifas máximas de terminação móvel em toda a União e que revoga o Regulamento de Execução (UE) 2015/2352
- Implementação do número único de emergência 112;
- Implementação dos números 116;
- Questionário sobre o funcionamento dos sistemas nacionais de justiça.

RSC

Visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro em 2016, foram adotadas pelo RSC as seguintes Decisões da Comissão:

- Decisão sobre utilização harmonizada da faixa dos 700 MHz para banda larga sem fios e para utilização nacional flexível de partes dessa faixa (duplex gap e faixas de guarda) para comunicações áudio produção de programas e eventos especiais (PMSE), proteção pública e auxílio a desastres (PPDR) e *machine-to-machine* (M2M);

- Decisão de Execução que altera as Decisões 2008/294/UE e 2013/654/UE, à luz dos resultados do Relatório n.º 63 da CEPT por forma a simplificar a operação de comunicações móveis em aeronaves (MCA) UE;
- Decisão de Execução que altera a Decisão original 2010/166/UE sobre comunicações móveis a bordo de embarcações (MCV), através da adição de tecnologias de comunicação 3G e 4G, baseando-se o anexo técnico da nova Decisão nas conclusões do relatório 62 da CEPT, elaborado sob mandato da Comissão;
- Decisão de Execução para a sexta atualização da decisão dos equipamentos de pequena potência e curto alcance (SRD) com base no relatório 59 da CEPT correspondente; em 2016 foi finalizado e aprovado um mandato para a CEPT desenvolver as condições técnicas harmonizadas para a próxima geração de sistemas terrestres sem fios (5G).

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, para além das questões técnicas, envolveram a preparação de um guia sobre a Diretiva de equipamentos rádio 2014/53/UE (RED)⁸¹. Esta Diretiva entrou em vigor a 13 de junho de 2016 e, no final de 2016, ainda não tenha sido transposta por todos os Estados-Membros.

Durante o ano, foi levada a cabo em 18 Estados-Membros a 8.ª campanha europeia de fiscalização de mercado, dedicada a brinquedos telecomandados. Em 111 equipamentos recolhidos, 81% tinham pelo menos uma não conformidade, 70% tinham não conformidades administrativas e 41% não conformidades técnicas. Os resultados desta campanha realçaram a importância da realização de ensaios laboratoriais e a continuação de fiscalizações em brinquedos telecomandados.

⁸¹ Diretiva 2014/53/UE do Parlamento Europeu e do Conselho de 16 de abril, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de equipamentos de rádio no mercado e que revoga a Diretiva 1999/5/CE.

Comité da Diretiva Postal

A ANACOM participou nas reuniões do Comité da Diretiva Postal, em que foram discutidos a proposta de regulamento sobre entrega de encomendas de comércio eletrónico transfronteiriço, o 5.º relatório de aplicação da diretiva postal, o estado da arte da normalização postal e as negociações da parte postal dos acordos de comércio. O Comité dedicou-se também à apresentação das atividades recentes do ERGP e das conclusões do Congresso da UPU de 2016. Estas reuniões foram também dedicadas ao exercício de recolha de estatísticas postais promovido pela CE e à apresentação dos estudos postais que a Comissão vai promover em 2017.

Comité de Coordenação CEF- Telecom

Na qualidade de membro suplente do Comité de Coordenação CEF - Telecom, a ANACOM participou nos seguintes procedimentos levados a cabo durante 2016:

- Procedimento de aprovação dos relatórios de avaliação das *calls* de 2015;
- Opinião sobre o WP2016 do CEF -Telecom;
- Orientações para o WP2017 do CEF.

A ANACOM participou ainda na reunião do Comité de Coordenação CEF de fevereiro, como delegado para o sector Telecom, dado a agenda da reunião conter sectorialmente assuntos relativos à banda larga.

Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)

Em 2016, o destaque do trabalho realizado pelo RSPG vai para a adoção de três Opiniões:

- Opinião sobre o DSM e a revisão do quadro regulamentar das telecomunicações, tendo o RSPG apresentado uma contribuição de alto nível que reúne um conjunto de recomendações associadas à gestão do espectro a ter em conta aquando dos debates sobre a revisão do quadro regulamentar;
- Opinião sobre aspectos de espectro para a próxima geração de sistemas sem fio (5G);

- Opinião sobre a revisão do programa de política do espectro radioelétrico (RSPP⁸²), sobre desafios do espectro - implementação do atual RSPP e sua revisão, tendo em consideração o próximo período.

Teve ainda início em 2016 a consulta pública de duas Opiniões, uma sobre aspectos de espectro da Internet das Coisas (incluindo M2M⁸³) e outra sobre aspectos e requisitos de espectro dos sistemas de transporte inteligentes (ITS⁸⁴) para a próxima geração de sistemas de comunicação de caminhos-de-ferro e de gestão de tráfego.

No decurso de 2016 foram ainda adotados quatro relatórios, um sobre coordenação bilateral entre alguns países da UE (RSPG “*Good offices*”), outros sobre os resultados da WRC-2015, outro sobre atribuição e uso eficiente do espectro e para finalizar um relatório contendo os resultados da consulta pública sobre revisão do quadro regulamentar das telecomunicações na UE.

Depois de publicada a proposta da CE de revisão do quadro regulamentar comunitário, o RSPG desenvolveu e concluiu em 2016 a implementação de uma plataforma, designada por *Peer review*, para partilha de informação e debate acerca dos processos de atribuição do espectro entre os membros do RSPG.

- Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico

O Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico, no qual a ANACOM está representada, reuniu uma vez em 2016. Na agenda estavam medidas relativas ao comércio eletrónico incluídas na estratégia do DSM, direitos de autor, plataformas em linha e economia colaborativa.

- Grupo de cooperação administrativa da diretiva RED

A ANACOM assegurou a participação nas reuniões internacionais levadas a cabo pelo grupo de cooperação administrativa (ADCO RED), para além de ter apoiado a organização da reunião realizada em outubro, no Porto.

⁸² Radio Spectrum Policy Programme

⁸³ M2M: Machine-to-Machine

⁸⁴ ITS: Intelligent Transport Systems

Uma das principais atividades desenvolvidas neste grupo de cooperação administrativa foi a realização da 8ª campanha europeia de fiscalização de mercado que se centrou nos brinquedos telecomandados e já referida a propósito do TCAM.

17.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

• UIT *Telecom World*

A ANACOM participou no evento *Telecom World 2016* da UIT, em que estiveram em destaque questões relacionadas com a cibersegurança e a sua importância para o pleno usufruto das TIC pelas sociedades.

A ANACOM esteve presente no *Leadership Summit* e também no fórum “*Asia Pacific Exchange on Broadband Regulation and Policy: Opportunities and challenges in driving the digital economy*”, tendo apresentado o estado da arte do desenvolvimento de redes de nova geração em Portugal, bem como as medidas regulatórias que têm vindo a promover tal desenvolvimento.

• Conselho da UIT

A ANACOM participou na sessão do Conselho da UIT, órgão que assegura a gestão operacional anual da organização entre Conferências de Plenipotenciários (PP). Na sessão foi aprovado o orçamento para o biénio 2016-2017, tendo igualmente sido adotados os planos operacionais para o Secretariado Geral e para os três sectores da União, bem como a revisão das resoluções do Conselho sobre o papel da UIT no processo WSIS (*World Summit on the Information Society*). Releva-se ainda a decisão sobre modalidades de participação dos interessados nas consultas *online* e físicas no âmbito dos assuntos para a Internet e a decisão sobre a gestão dos grupos de trabalho do Conselho da UIT.

• Grupos de Trabalho do Conselho da UIT

A ANACOM participou nas reuniões dos grupos de trabalho *Internet-related Public Policies*, *150th Anniversary Celebrations*, *Child Online Protection* e WSIS.

O grupo de trabalho relativo à comemoração dos 150 anos da UIT aprovou o relatório final das atividades comemorativas que ocorreram a nível global.

No âmbito da proteção *online* de menores, os direitos digitais dos jovens (denominados de “5Rights”) foram o principal tema em debate, seguido do reconhecimento e prevenção do *cyber-bullying* nas redes sociais, bem como dos aspectos importantes para o desenvolvimento da Internet como tópicos a serem alvo de atenção para 2017.

As políticas públicas orientadas para a Internet tiveram como temas principais a acessibilidade à Internet por pessoas com deficiência e necessidades especiais, como construir um ambiente capacitador para o acesso à Internet e o estabelecimento do tópico para a consulta de 2017: privacidade e proteção de dados e informação pessoal, incluindo autenticação individual na Internet.

O grupo de trabalho dedicado ao WSIS refletiu sobre os resultados da cimeira WSIS+10 e do trabalho futuro de mapeamento entre as atividades da UIT e os objetivos de desenvolvimento sustentável em que esta organização surge como participante ativa. Para o *Forum WSIS 2017* o tema escolhido foi precisamente “A Sociedade de Informação para os Objetivos de Desenvolvimento Sustentável”. Propôs-se ainda a criação de um grupo de trabalho para a cooperação melhorada e revisão do processo WSIS.

• **Forum WSIS (*World Summit on Information Society*)**

A ANACOM participou neste fórum, subordinado ao tema “*WSIS Action Lines: Supporting the Implementation of Sustainable Development Goals*”, definido em função dos resultados da reunião de alto nível para a revisão da implementação dos resultados da WSIS de 2015 e pela agenda 2030 para o desenvolvimento sustentável, acordada igualmente nesse ano.

17.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM, enquanto membro do Conselho de Administração (CA) da UPU, participou nos trabalhos da União ao nível dos Conselhos e grupos de trabalho, bem como no 26.º Congresso, que decorreu em setembro e cuja preparação pautou a agenda das reuniões de 2016.

Das atividades acompanhadas pela ANACOM destacam-se os trabalhos desenvolvidos no âmbito do grupo de trabalho sobre o financiamento a longo prazo da UPU e do grupo *ad hoc* sobre a reforma da UPU.

A ANACOM participou também na sessão do CA de fevereiro, que adotou um conjunto de propostas com vista à respetiva análise e possível adoção no Congresso.

Em setembro, a ANACOM, conjuntamente com os CTT e o MNE, participou no Congresso da UPU, órgão supremo da União que reúne a cada 4 anos.

O Congresso adotou a Estratégia Postal Mundial (EPM), ferramenta fundamental de orientação política para os Países-membros no que diz respeito à implementação da sua missão a partir de 2017 e até 2020, bem como um novo plano de cooperação para o desenvolvimento da UPU igualmente para o quadriénio 2017-2020.

Por último, a ANACOM também participou na conferência ministerial subordinada ao tema “Implementação do desenvolvimento sustentável – ligar os cidadãos, as empresas e os territórios”, realizada em outubro durante o 26.º Congresso e que contou com a presença de cerca de 50 ministros do sector postal.

17.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

A ANACOM participou na reunião anual do Conselho Consultivo e Executivo (CCE) da UPAEP, bem como nas reuniões conexas e no Fórum sobre Inovação, Inclusão e Integração. Os assuntos financeiros e de gestão geral da organização, bem como a adoção do orçamento da União e do plano de ação para 2016 foram os principais temas do CCE. Em ano de Congresso da UPU, a UPAEP promoveu um conjunto de iniciativas/atividades visando uma possível coordenação dos seus membros, nomeadamente ao nível de propostas como a reforma da UPU e o plano de produtos integrado, para as quais a ANACOM contribuiu ativamente.

Intensificaram-se também as atividades relacionadas com a preparação do Congresso da UPAEP em 2017.

17.1.5. 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 OCDE que tem por principal missão o desenvolvimento de uma política coerente e de um quadro regulamentar de apoio à concorrência, ao investimento e à inovação na economia digital.

A ANACOM esteve ainda envolvida na reunião ministerial promovida pelo CPED, dedicada ao tema da Economia Digital, a qual surge na sequência da reunião ministerial da OCDE de 2008, sobre o futuro da economia da Internet. Esta reunião culminou com a assinatura de uma Declaração sobre Economia Digital.

17.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

Portugal prosseguiu o seu segundo mandato, por dois anos, como presidente da Assembleia de Partes da EUTELSAT IGO, participando de igual modo nas duas reuniões do Comité Consultivo (CC) e apoiando ativamente a tarefa de supervisão do cumprimento das obrigações de serviço público por parte do operador Eutelsat SA.

Na Assembleia de Partes realizada em março foi eleito o candidato polaco para Secretário Executivo (Portugal também era candidato).

17.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

A ANACOM esteve representada na Assembleia da IMSO, realizada em novembro, em que desempenhou a presidência do Comité de Credenciais. O Diretor Geral (DG) apresentou à Assembleia uma proposta de reestruturação do Directorado que diversas Partes, incluindo Portugal, viram como um recuo face às decisões tomadas nos 4 últimos anos em matéria de racionalizar de custos e de agilizar o funcionamento da IMSO. A maioria dos países em desenvolvimento aprovou esta decisão.

Prosseguiram os preparativos para que a Organização Marítima Internacional (IMO) venha a reconhecer o operador norte-americano Iridium como segundo operador do Sistema Mundial de Socorro e Segurança Marítima (GMDSS), além do operador Inmarsat. O DG defendeu a possibilidade de a IMSO vir a alargar a sua missão de monitorização, além do GMDSS, ao *Global Aeronautical Distress and Safety System* (GADSS), informando a Assembleia que encetou conversações informais nesse sentido com a Organização Internacional da Aviação Civil (ICAO).

Portugal continuou a acompanhar a atividade do Comité Consultivo da IMSO, no qual participa como observador.

17.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

Em outubro, a ANACOM esteve presente na 37.^a Assembleia de Partes (AP) da ITSO que elegeu o novo Diretor Geral (DG) da organização, Francis Patrick Masambu (Uganda), que sucede no cargo ao português José Toscano, em funções até julho de 2017.

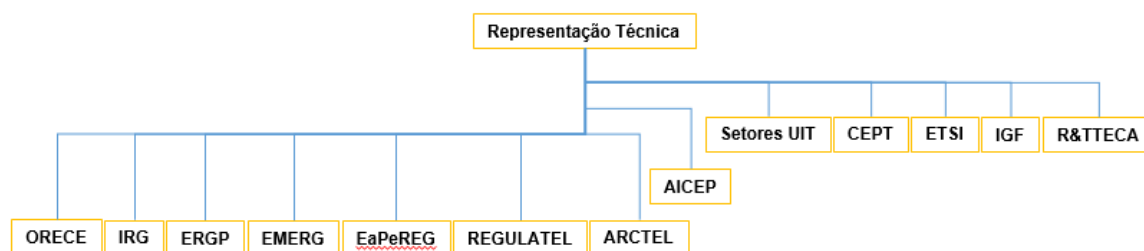
No decurso da AP37, o DG anunciou às Partes a data da entrada em vigor da emenda ao Artigo XII, parágrafo (c) (ii) do Acordo da ITSO (16 de janeiro de 2017). Esta emenda visa preservar os recursos orbitais e as faixas de frequências associadas, de modo a permitir o cumprimento dos “*Core principles*” e a adesão ao espírito do *Public Services Agreement* (PSA), em caso de alienação da companhia ou se esta declarar falência.

O DG informou as Partes sobre o acordo de financiamento da ITSO, assinado em dezembro de 2015 com a Intelsat. O novo acordo permite ao DG a estabilidade financeira no primeiro ano do seu mandato.

A ANACOM participou ainda na reunião do Comité Consultivo realizada em março de 2016.

17.2. Representação técnica

Figura 3 - Representação técnica



Fonte: ANACOM

A figura apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação técnica.

17.2.1. Organizações de órgãos de regulação

A ANACOM desenvolve ações de cooperação e colaboração com diversas organizações e associações de autoridades reguladoras nacionais (ARN), das quais é membro.

Destaca-se a participação no ORECE (BEREC), no IRG, no ERGP e no 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.

- **BEREC**

O BEREC é um organismo independente que agrega os reguladores dos 28 Estados-Membros da UE e 11 observadores. 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 promove ainda a cooperação e a coordenação entre as ARN e a CE, assim como aconselha e presta apoio à CE, ao Conselho e ao PE no desenvolvimento do mercado interno. A par do *Board of Regulators* (BoR) do BEREC, há igualmente uma agência europeia – o Gabinete (BEREC *Office*) –, constituído pelas 28 ARN da UE e por dois membros da CE, cuja missão consiste em dar apoio administrativo e profissional ao BEREC.

Em 2016, a ANACOM assumiu a vice-presidência do BoR do BEREC, tendo ficado responsável pela organização da missão do BEREC aos EUA e pelas atividades internacionais do BEREC com outros organismos de regulação (incluindo memorandos de entendimento com o EMERG, EaPReg, REGULATEL). A elaboração do relatório de atividades anuais do BEREC de 2015 também ficou a cargo da ANACOM. Ainda na qualidade de vice-presidente, a ANACOM ficou responsável pelo acompanhamento dos grupos de trabalho de peritos (EWG) *Market and Economic Analysis* (MEA) e *Benchmarking* (BMK).

A ANACOM esteve presente em todas as reuniões do BoR, incluindo *workshops* que antecederam essas reuniões, e do Comité de Gestão do BEREC *Office*, bem como na reunião de alto nível relativa à revisão do quadro regulamentar, que teve lugar em abril. Participou ainda nas reuniões da Rede de Contactos (CN), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, para preparação das plenárias do BoR.

A par da participação em todos os grupos de trabalho de peritos, a ANACOM continuou a copresidir o Grupo de Trabalho de Peritos de Utilizadores Finais do BEREC, o qual efetuou uma análise no âmbito do SU e promoveu um *workshop* sobre medidas relativas a utilizadores com necessidades especiais no âmbito dos serviços de comunicações eletrónicas. A ANACOM copresidiu também o Grupo de Trabalho de Peritos *Benchmarking*, o qual efetuou um relatório relativo às taxas de terminação (MTR/SMS/FTR) e uma análise do surgimento de novos mercados devido a ofertas agregadas. Adicionalmente, a ANACOM também participou nos EWG enquanto redator de vários documentos.

A atividade do BEREC repartiu-se pelas três grandes prioridades estratégicas definidas para o triénio 2015-2017: (1) promoção da concorrência e investimento; (2) promoção do mercado interno; e (3) proteção dos utilizadores finais. A par destas foram prosseguidas ações de natureza mais horizontal.

No âmbito da promoção da concorrência e investimento importa destacar a aprovação do “BEREC *Common Position on layer 2 wholesale access products*” e do “*Follow-up Report on Oligopoly Analysis and Regulation*”. Foi realizado um *workshop* sobre a implementação da diretiva de redução de custos.

No tocante à promoção do mercado interno, é de salientar a aprovação do “BEREC *high-level Opinion on the European Commission's proposals for a review of the electronic communications framework*”, e do “BEREC *Input paper on OTTs/CAPs*”, bem como os contributos dados no âmbito da *Telecom Single Market Regulation*.

No que concerne à proteção dos utilizadores finais, salienta-se a aprovação das linhas de orientação do BEREC sobre a neutralidade da rede. Foi ainda realizado um *workshop* sobre acessibilidade.

Quanto à vertente internacional do BEREC, da responsabilidade da ANACOM, foi igualmente promovida, em especial com as entidades com as quais estabeleceu um memorando de cooperação (FCC, regulador sectorial dos EUA; REGULATEL, EMERG e EaPeReg). Ao nível do Fórum Latino-Americano de Reguladores das Telecomunicações, destaca-se a realização, em julho, da cimeira BEREC-REGULATEL, com especial enfoque no debate das iniciativas europeias e latino americanas ao nível da economia digital.

Sobre a cooperação com o Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG), o BEREC levou a cabo em dezembro um *workshop* conjunto sobre *roaming*.

No que toca ao Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg), o BEREC participou na reunião Plenária em abril, bem como no *workshop* sobre “*Regulatory Governance*”.

Relativamente à cooperação com a FCC, destaca-se a organização de videoconferências sobre espectro, *net neutrality* e os recentes desenvolvimentos regulatórios, com especial atenção para a revisão do quadro regulamentar do sector na UE, tendo esta última contado com a participação da Comissão.

De referir ainda os contactos com a CE (DGConnect) sobre a perspetiva e papel do BEREC em relação ao projeto da UIT, a desenvolver em parceria com a CE – *Harmonization of ICT Policies, Legal and Regulatory Frameworks in Africa* (HIP), que visa promover a harmonização de enquadramento legal, regulatório e político em África.

- **Grupo de Reguladores Independentes (IRG)**

A ANACOM esteve presente em todas as assembleias gerais do IRG 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 participou na resposta aos 76 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu 8 questionários em nome próprio

- **Grupo Europeu de Reguladores Postais (ERGP)**

A ANACOM participou ativamente no ERGP, tendo estado presente nas duas reuniões plenárias e nas respetivas reuniões preparatórias, ao nível da rede de contactos, bem como nas três reuniões dos presidentes dos EWG.

Paralelamente, a ANACOM continuou a participar ao nível do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou em matérias de regulação de preços, monitorização do mercado de serviços postais, direitos dos utilizadores, mercado de entrega de encomendas transfronteiriças e aplicação do artigo 12.º da Diretiva Postal.

A ANACOM presidiu ainda, conjuntamente com o regulador belga, ao grupo de trabalho *End Users Satisfaction and Monitoring of Market Outcomes*, dedicado à qualidade de serviço, proteção dos utilizadores e à monitorização dos principais desenvolvimentos do sector postal europeu.

Tal como no ano anterior, o ERGP aprovou também *flashes* dos relatórios sobre a qualidade de serviço, tratamento de reclamações e proteção de consumidores em 2015 (análise de tendências) e sobre os indicadores chave de monitorização do mercado postal europeu.

Realizou-se também o 2.º *Stakeholders Dialogue* do ERGP, que juntou operadores, reguladores, organizações de consumidores e outras partes interessadas e que foi dedicado à discussão da estratégia do ERGP para o triénio 2017-2019.

Refira-se ainda o *workshop* interno sobre a eficiência do ERGP que teve lugar a 24 de novembro, no qual foram discutidas propostas de melhoria deste grupo em matéria de transparência, visibilidade, organização interna e eficiência operacional.

- **Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)**

A ANACOM manteve a sua participação ao nível do EMERG, que reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente, dos membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente. Em concreto, a ANACOM participou na reunião da Rede de Contactos em abril, que fez o balanço das atividades de 2015 e na qual foi apresentado o novo programa de apoio financeiro da CE que será implementado por um consultor externo. Foi ainda preparada proposta de plano de trabalho, bem como de grupos de trabalho para 2016. A ANACOM co-organizou o primeiro *workshop* do Grupo, que debateu os desafios que os serviços IoT (*Internet of Things*) e M2M (*Machine to Machine*) colocam aos reguladores europeus, do Norte de África e do Médio Oriente em áreas-chave, que vão da gestão de recursos, frequências e numeração à regulamentação de serviços inovadores, à privacidade e à interoperabilidade dos serviços. A ANACOM participou ainda no *workshop* conjunto entre o BEREC e o EMERG, para debater a regulação dos serviços de voz, tendo em especial atenção o *roaming* internacional.

Ainda no contexto do EMERG, a ANACOM assegurou a representação nacional no grupo de trabalho sobre economia digital e acesso à Internet (DEWoG), no âmbito da União para

o Mediterrâneo (UfM). No contexto deste grupo, a ANACOM colaborou na resposta aos 2 questionários lançados pelas suas congéneres.

- **Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Europa de Leste (EaPeReg)**

Relativamente às atividades desenvolvidas pela EaPeReg, a ANACOM participou na Plenária e no *workshop* sobre *Regulatory Governance*. A Plenária aprovou o plano de trabalho para 2016, os grupos de trabalho de 2016 (espectro, *benchmarking* e *roaming*) e a revisão dos Estatutos/Memorando da EaPeReg, em especial por referência às ARN da UE. A ANACOM participou no grupo sobre espectro e no *workshop* sobre “*consumer issues – empowerment and QoS from the point of view of consumers*”.

A ANACOM colaborou ainda na resposta a quatro questionários.

- **Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)**

A ANACOM participou na Cimeira REGULATEL-BEREC, em que se debateram as iniciativas europeias e latino americanas ao nível da economia digital. Assegurou ainda a participação na plenária da Regulatel. A ANACOM representou também o BEREC, providenciando informação sobre a proposta da CE de revisão do quadro regulamentar, atividades do BEREC em 2016 e linhas de atuação para 2017.

No âmbito do REGULATEL, a ANACOM colaborou na resposta a 20 questionários.

- **Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)**

Enquanto membro da ARCTEL, a ANACOM desempenhou as funções de secretariado da Associação.

Em abril, a ANACOM participou como membro na Assembleia Geral, tendo presidido à mesma. Refira-se a adesão da ANATEL (Brasil) como membro de pleno direito e a presença da ORTEL (Guiné Equatorial) como observador.

No capítulo da formação, a ARCTEL apoiou um pedido de financiamento de capacitação da AGER ao Banco Africano de Desenvolvimento (BAD), incluindo ações de formação em

domínios sectoriais próprios da agência são-tomense, nomeadamente em regulação do sector de eletricidade e domínios de topo, tendo, no âmbito das comunicações, sido assegurada a formação em gestão do espectro por formadores da ANACOM.

Dos grupos de trabalho (estatística, *roaming*, legislação, projetos “SV4D” e “Juntos contra a Fome”), destaca-se a atividade do grupo de estatística, sob a presidência da ANACOM, cuja reativação incluiu a definição de uma metodologia de cálculo do custo médio das comunicações móveis.

A ANACOM participou ainda na 7.^a edição do Fórum Lusófono das Comunicações, numa organização conjunta ARCTEL-LusNIC, Associação dos Registries (ccTLD) de Língua Portuguesa.

O evento de maior impacto em 2016 foi a realização em agosto da IX Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP, para a qual a ARCTEL foi designada como secretariado permanente. Esta cimeira ministerial contou na sua abertura com a presença do Diretor do Desenvolvimento das Telecomunicações da UIT e resultou no compromisso de elaboração de uma agenda digital para a CPLP, tendo sido designada a ARCTEL como entidade coordenadora.

17.2.2. Organizações Internacionais

A ANACOM participa ativamente em diversas organizações internacionais, acumulando, por vezes, a representação do Estado Português com a sua representação técnica.

17.2.2.1 Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP)

A ANACOM, como membro da AICEP, participou na sua Assembleia Geral em abril, assim como no XXIV Fórum AICEP, nomeadamente nos painéis “A Transformação Digital na Era do Consumidor”, “Modelos para o Crescimento Digital nas Comunicações e Media” e “Redes, Operação e Regulação: Desafios do Digital”.

A ANACOM esteve também presente no Encontro de Altos Dirigentes que se realizou em novembro.

17.2.2.2 UIT

• Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)

A Conferência Mundial para o Desenvolvimento das Telecomunicações de 2014 (WTDC-14) estabeleceu um conjunto de prioridades a que Portugal aderiu, nomeadamente as relacionadas com a gestão do espectro e a transição para a difusão digital, e a promoção do acesso e adoção da banda larga. Neste sentido, a ANACOM continuou a fazer a divulgação de várias iniciativas relativas à monitorização da rede TDT, aos procedimentos ITED/ITUR e ao sistema de informação cadastral SIC. A ANACOM participou ainda ativamente nos trabalhos preparatórios relativos à WTDC-17, que terá lugar em outubro de 2017.

• Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T)

A ANACOM, em representação de Portugal, participou nos trabalhos preparatórios da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA 16), que decorreu em outubro. Nesta reunião defenderam-se posições nacionais e alinhadas com os demais países europeus presentes relativamente à reestruturação dos grupos de estudo, com vista a evitar que venham a ser influenciados por questões de índole estritamente política. As temáticas de numeração, combate ao roubo e fraude com equipamentos terminais, os serviços OTT e formas possíveis de os regular, as tecnologias orientadas à comunicação *M2M*, *Internet of Things* (IoT) e *big data*, foram alvo de discussão. Em linhas gerais, foram alcançados os principais objetivos estabelecidos a nível nacional e europeu.

17.2.2.3 Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

A CEPT procede à harmonização técnica e de regulação e coordena as posições regionais dos 48 Estados europeus que a integram, designadamente junto de organizações internacionais do sector como a UIT e a UPU.

Em 2016, a ANACOM assegurou a participação de Portugal no Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), no Comité de Regulação Postal (CERP) e no Comité para a Política da UIT (Com-ITU). Participou ainda noutros grupos de trabalho no âmbito da gestão de frequências, engenharia do espectro, numeração, interligação e redes, contribuindo para a preparação da regulamentação sectorial.

- **ECC**

Portugal, através da ANACOM, assegura a vice-presidência do 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.

Durante 2016 foram tomadas várias decisões relativas ao uso do espectro e estabelecidas respostas aos mandatos da Comissão Europeia (CE). Foi também apresentado o *roadmap* da CEPT para o 5G, o qual estabelece as linhas de ação da CEPT para o 5G.

São objetivos do ECC desenvolver, num contexto europeu, políticas de regulação ao nível das comunicações eletrónicas, criar na Europa um plano harmonizado para o uso eficiente do espectro radioelétrico, dos recursos de numeração, tendo sempre em conta as necessidades dos consumidores e da indústria, promover a cooperação europeia na preparação dos *fora* da UIT, encorajar a desregulamentação e a liberalização e encorajar a livre circulação e o uso de equipamento radioelétrico como forma de promover um mercado mais livre e competitivo.

- **Comité Européu de Regulação Postal (CERP)**

A ANACOM participou na 51.^a Plenária do CERP e nas reuniões do grupo de trabalho União Postal Universal (GT-UPU), que se dedica à coordenação europeia para os assuntos UPU e que por se tratar de ano de Congresso da UPU, reuniu com maior frequência.

Foi precisamente no âmbito das reuniões promovidas por este Comité e grupo de trabalho que, em cooperação com a PostEurop, emergiu uma proposta alternativa à do CA da UPU, sobre a reforma da UPU, que viria a ser apoiada por um vasto número de países, entre os quais Portugal.

Teve ainda lugar o habitual Fórum, que se debruçou sobre a preparação do Congresso da UPU onde foram debatidos os principais temas a serem tratados no Congresso, nomeadamente a estratégia postal de Istambul, o sistema de encargos terminais e a reforma da UPU.

- **Com-ITU**

O COM-ITU, é presidido por Portugal (ANACOM) desde 2015 e, neste âmbito, foram realizadas várias iniciativas de coordenação no desenvolvimento das propostas comuns europeias que foram apresentadas na WTSA-16. Portugal representou ainda a CEPT em reuniões organizadas por congéneres de outras regiões. Foram igualmente iniciados os trabalhos de preparação para a WTDC-17 assim como para a PP-2018.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

A ANACOM presidiu às reuniões do Conselho do ECO, realizadas em maio e em dezembro, e à avaliação de desempenho anual do Diretor do Gabinete, tendo para o efeito entrevistado todos os elementos do pessoal. A ANACOM integrou uma vez mais o painel de recrutamento para admissão de um novo perito internacional em gestão do espectro, que iniciará funções em Copenhaga em maio de 2017.

Por proposta de Portugal, foi decidido pelos conselheiros que o Gabinete irá pedir uma análise das implicações jurídicas da gestão pelo ECO do Diretório de chamadas de emergência transnacionais realizadas junto dos *European Public Safety Answering Points* (PSAP), vulgo centros 112, antes da decisão final do ECC.

17.2.2.4 ETSI

A ANACOM participou nas reuniões da Assembleia Geral (AG) do ETSI, organização sem fins lucrativos sediada em França que, na qualidade de organização europeia de normalização, se dedica à elaboração de normas sectoriais harmonizadas da UE.

A última AG do ano aprovou o orçamento para 2016, que mantém o valor das unidades contributivas, inalterado desde 2004, reelegeu os atuais Presidente da AG e do Comité Especial para os direitos de propriedade Intelectual para mais um mandato e aprovou a estratégia de longo prazo do Instituto.

17.2.2.5 Fórum para a Governança da Internet (Internet Governance Forum – IGF)

A ANACOM participou, com a FCT, no Fórum para a Governança da Internet, em que se discutiram temas relacionados com a neutralidade da rede, proteção *online* de crianças, cibersegurança e liberdade de expressão, tendo o resultado final sido vertido nas “Mensagens de Lisboa”. Estas mensagens foram depois apresentadas no IGF, que

decorreu em dezembro, e onde a ANACOM marcou presença em vários *workshops* versando os temas de regulação na Internet, especialmente a IoT, os serviços *over-the-top* (OTT) e os conteúdos. A liberdade de expressão na Internet, a legitimidade dos *stakeholders* para uma eficaz governação, a segurança *online* e os desafios ao alargamento da implementação do IPv6 foram também temas alvo de debate.

17.2.2.6 Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)

Em 2016, a ANACOM fez-se representar na REDCA (*Radio Equipment Directive Compliance Association*), que é constituída por organismos notificados, autoridades reguladoras, laboratórios, fabricantes de equipamentos e representantes da CE nesta área, cuja missão é discutir as questões técnicas e a produção de guias técnicos para a verificação de conformidade dos equipamentos abrangidos pela atual Diretiva R&TTE e futura Diretiva de Equipamentos Rádio (RED).

No campo da produção de guias, destaca-se aquele que está a ser desenvolvido sobre a implementação da RED e que será disponibilizado em todas as línguas da UE.

17.3. NATO

Em 2016, a ANACOM participou nas duas reuniões do grupo *Civil / Military Spectrum Panel 3* da NATO (NATO C3B⁸⁵ CaP3⁸⁶), grupo criado em 2011 e que tem por finalidade disponibilizar recursos espectrais suficientes para (i) assegurar que as forças militares da NATO têm acesso adequado ao espectro para cumprir a sua missão; (ii) harmonizar o uso militar de frequências rádio entre os aliados da NATO; e (iii) cooperar com os países do EAPC⁸⁷ / PfP⁸⁸ com vista a utilizar de forma idêntica o espectro radioelétrico.

Dessas duas reuniões, destaca-se a conclusão da análise, sob a perspetiva militar, dos resultados da WRC-15 e a definição dos procedimentos a seguir na preparação da NATO para a WRC-19, as ferramentas a utilizar na troca de informação entre Nações, as

⁸⁵ *Consultation, Command and Control Board.*

⁸⁶ *Civ/Mil Spectrum Capability Panel 3.*

⁸⁷ *Euro-Atlantic Partnership Council.*

⁸⁸ *Partnership for Peace.*

prioridades/interesses militares com respeito a cada item da agenda da WRC-19 e alguns pontos de contacto/coordenadores por tópicos da agenda.

Ainda em 2016, a ANACOM desenvolveu, com base no *NATO Joint Frequency Agreement 2014* (NJFA 2014), um “NJFA simplificado”, restringindo o seu conteúdo a informação não sensível e de interesse público, para poder servir de suporte à discussão e defesa de interesses militares no contexto CEPT.

18. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

18.1. Cooperação Internacional

A ANACOM prosseguiu em 2016 as suas ações de cooperação e colaboração com entidades congéneres, nomeadamente as de partilha de modelos regulatórios e regulamentares (Portugal e UE).

No quadro da assessoria ao Governo e da cooperação bilateral técnica, a ANACOM assegurou a análise, parecer e participação nos seguintes assuntos/eventos:

- Preparação da reunião interministerial da Comissão Permanente Luso-Brasileira;
- Preparação e participação em reuniões relativas à visita de Secretário de Estado espanhol das Telecomunicações;
- Declaração de Intenções sobre *roaming* internacional com a Rússia;
- Preparação da visita do Ministro dos Negócios Estrangeiros paraguaio a Portugal;
- Preparação da XII Cimeira Luso Brasileira;
- Preparação da XXIX Cimeira Luso-Espanhola.

- **Cooperação bilateral com reguladores europeus**

Na cooperação ao nível europeu, destaca-se a visita dos reguladores britânico e tunisino. Por seu turno, a ANACOM visitou o regulador sueco.

A ANACOM participou ainda nas missões TAIEX sobre “*Electronic Communications Infrastructure Mapping*” e “*ICT User Rights*” e integrou ainda a missão europeia do projeto *Twinning* com o regulador tunisino, no âmbito da aproximação do quadro regulamentar sectorial tunisino ao europeu.

A ANACOM respondeu a 18 questionários emitidos pela Letónia, Suécia, República Checa, Alemanha, Áustria, Irlanda, Lituânia.

- **Cooperação bilateral com Angola - INACOM**

Em reunião bilateral com o Instituto Angolano das Comunicações (INACOM) foi definido um plano de ação contemplando diversas áreas no âmbito da gestão do espectro, abrangendo temas como planeamento e engenharia do espectro, licenciamentos e monitorização e fiscalização.

Releva-se o apoio dado pela ANACOM em matérias ligadas à preparação da realização de um leilão para as faixas do dividendo digital (faixas 700/800 MHz) em Angola.

O INACOM pretende ainda disponibilizar um plano nacional de frequências, tendo a ANACOM oferecido alguma colaboração, nomeadamente dando o enquadramento do QNAF português.

- **Cooperação bilateral com Cabo Verde - ANAC**

A ANACOM participou no Simpósio Internacional de Regulação sobre o atual contexto da Economia Digital organizado pela Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde (ANAC) no âmbito do seu 10º aniversário.

Em 2016, a ANACOM acolheu uma missão da ANAC junto da qual foram abordados diversos temas: regulamentação de serviços, assuntos jurídicos, análise estatística, processo de contencioso e contraordenação, gestão de espetro, TDT, certificação e normalização de equipamentos, processos administrativos, cooperação internacional, fiscalização, qualidade de serviços e tratamento de reclamações.

Em Cabo Verde, a ANACOM assegurou duas semanas de formação em matérias relacionadas com fiscalização.

Por fim, releve-se o 5.º encontro anual das Regiões Insulares Atlânticas (RIA) no qual participaram a ANAC (Cabo Verde), a AGER (S. Tomé e Príncipe) e a ANACOM (delegações da Madeira e Açores). Acolhido pela ANAC, este encontro incidiu sobre gestão e planeamento do espetro, radiações eletromagnéticas, transição para a TDT, implementação dos regimes ITED e ITUR em ambientes dispersos e circuitos alugados, com destaque para a estrutura de preços adotada (por capacidade ou distância).

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER**

Realizou-se em Lisboa, em maio, a primeira ação de formação no quadro do programa de apoio do Banco Africano de Desenvolvimento a São Tomé e Príncipe (AGER), que teve como principal objetivo dotar os quadros da AGER de conhecimentos sólidos e abrangentes, transversais às diferentes áreas da gestão do espectro, designadamente no que respeita ao planeamento e engenharia do espectro, licenciamentos e monitorização e controlo. Foram ainda realizadas ações de formação *on-the-job training* em várias áreas.

Realizou-se também uma ação de formação específica com enfoque no *software* “SMS4DC” da UIT, bem como nos procedimentos de notificação de consignações de frequências à UIT dos serviços terrestres e espaciais.

- **Cooperação bilateral com Macau**

No seguimento de protocolos de cooperação existentes com a Direção dos Serviços de Regulação de Telecomunicações (DSRT) e a Direção dos Serviços de Correios (DSC), decorreu uma missão conjunta daquelas direções à ANACOM. Foi equacionada proposta de protocolo com a futura entidade que deverá resultar da fusão da DSRT com a DSC – a Direção dos Serviços de Correios e Telecomunicações (CTT)⁸⁹.

O programa da missão incluiu a apresentação do quadro legal de Macau, visitas aos operadores e a exposição geral do quadro legal do sector das comunicações em Portugal, nomeadamente as principais medidas regulatórias para promoção da concorrência no que respeita aos regimes de acesso à rede, preços de retalho, serviços grossistas, acesso a infraestruturas, interligação, tratamento de queixas na perspetiva dos operadores e do regulador. Foram igualmente abordadas as temáticas da gestão do espectro (impacto projeto sondas TDT), e dos procedimentos ITED.

- **Cooperação bilateral com Moçambique - INCM**

Decorreu em Lisboa, em novembro, uma ação de formação para colaboradores do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM) dedicada aos sistemas aplicacionais de apoio à atividade do espectro radioelétrico da ANACOM, ao eQNAF, à monitorização e fiscalização do espectro, à BR IFIC e aos *softwares* do BR associados. Foi também

⁸⁹ <http://www.io.gov.mo/pt/entities/admpub/rec/15150>

realizada uma visita ao Centro de Monitorização e Controlo do Espectro de Barcarena, bem como ao LEC. Os colaboradores do INCM participaram ainda no Congresso do Comité Português da URSI, dedicado ao tema "Comunicações em cenários de segurança e emergência".

- **Cooperação bilateral com Timor Leste - ANC**

A ANACOM recebeu uma delegação de deputados do Parlamento Nacional de Timor-Leste encabeçada pelo Vice-ministro dos Transportes e Comunicações. Esta visita permitiu dar a conhecer as realidades nacionais sobre o sector das comunicações e reafirmar a intenção de relançar a cooperação bilateral entre a ANC e a ANACOM, suspensa desde 2012, tendo sido identificadas áreas prioritárias de colaboração.

Está previsto que as relações sejam reatadas através da assinatura de um protocolo de cooperação.

- **Cooperação bilateral com China - CSPB**

Foi recebida na ANACOM uma delegação do regulador chinês, ocasião para estabelecimento de relações de alto nível, com foco na reestruturação, desenvolvimento e regulação sectorial, planeamento estratégico e serviço universal. Ficou ainda prevista a conjugação de esforços no âmbito da UPU, onde a China pretende concorrer ao COP e CA. Foi trocada informação para esclarecimento de questões relacionadas com o sector postal em Portugal.

18.2. Cooperação a nível nacional

- **Assembleia da República**

Em janeiro de 2016, em resposta ao pedido da Comissão Parlamentar de Economia, Inovação e Obras Públicas, a ANACOM apresentou o seu parecer sobre os projetos de alteração dos artigos 47.º, 47.º-A e 48.º da Lei das Comunicações Eletrónicas. Este parecer incidiu sobre os projetos de lei que foram apresentados pelos grupos parlamentares do PCP e do Bloco de Esquerda na sequência da petição da DECO para que fosse aprovada legislação destinada a reduzir o prazo máximo legal de fidelização e a impor critérios e limites aos encargos cobrados aos consumidores, de forma a garantir transparência e previsibilidade.

Este parecer também versou sobre o teor da proposta apresentada pela APRITEL - Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas, relativa à adoção de períodos contratuais mínimos e compensações pela resolução antecipada de contratos.

A ANACOM acompanhou este processo legislativo até à aprovação da décima segunda alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas.

Em 5 de setembro de 2016, a ANACOM emitiu um parecer relativamente às condições do transporte coletivo de passageiros, após pedido da Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas, tendo-se pronunciado, em particular, sobre a gestão de espectro radioelétrico e o licenciamento da sua utilização.

Em 28 de setembro de 2016, a ANACOM e a ERC submeteram conjuntamente à Presidente da Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto um pedido de clarificação quanto ao disposto no artigo 5.º da Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, que promove o alargamento da oferta de serviços de programas na TDT, garantindo as condições técnicas adequadas e o controlo do preço da prestação do serviço de transporte e difusão do sinal de TDT. Releva-se que anteriormente, a ANACOM enviou à mesma comissão parlamentar um parecer sobre um conjunto de projetos de diplomas que estiveram na génese da referida lei.

- **Autarquias**

A ANACOM manteve um contacto próximo com as autarquias no seguimento da alteração do regime jurídico da TMDP, nomeadamente no acompanhamento das deliberações que determinam o valor da taxa aplicável anualmente num determinado município, e na recolha, tratamento e disponibilização das referidas taxas no seu sítio *na internet*, bem como na prestação de informações aos municípios relativamente às empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, em local fixo, na sua circunscrição. No demais, a ANACOM continuará a responder às solicitações que estas lhes enviem dentro das suas competências e atribuições.

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

No decurso de 2016 e na sequência de solicitação da AdC, a ANACOM foi chamada a pronunciar-se sobre a operação de concentração, que consistia na aquisição pela Vodafone do controlo exclusivo sobre um conjunto de ativos conjuntamente designados

por Rede Optimus Alienável.

- **Direção-Geral do Consumidor (DGC)**

Tal como nos anos anteriores, em 2016 a ANACOM manteve a colaboração com a DGC tendo em vista o reforço da proteção dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, designadamente partilhando informação relativa ao sector com impacto nos consumidores. Esta Autoridade trabalhou ainda com a DGC no contexto do desenvolvimento da plataforma livro de reclamações *online*, um projeto incluído no programa Simplex+ 2016, sob a tutela do Ministério da Economia, que foi lançado em março de 2017.

- **Provedor de Justiça**

A ANACOM, no cumprimento do dever de cooperação dos órgãos e agentes das entidades administrativas independentes com o Provedor de Justiça, fornece-lhe diversa informação numa base regular. Em 2016 é de relevar a resposta, em março, a um pedido de informação com fundamento numa queixa relativa a cessação contratual por óbito do assinante. Na sua resposta, a ANACOM informou que, ocorrendo o óbito do titular do contrato, será adequado considerar a caducidade do vínculo estabelecido entre este e o prestador de serviços de comunicações eletrónicas, nos termos gerais de direito.

Em 23 de novembro de 2016, a ANACOM deu também resposta a um conjunto de questões relacionadas com a alegada onerosidade associada a determinadas linhas de telefone de apoio técnico, com o número de reclamações recebidas desde 2011 e com tomadas de posição, estudos e medidas potencialmente adotadas, relativamente a este assunto. Esta Autoridade explicitou *inter alia* que, apesar de não haver um teto máximo para os custos das comunicações dirigidas aos centros telefónicos de relacionamento das empresas de comunicações eletrónicas, encontram-se em vigor soluções que asseguram alguma proteção dos consumidores. Referiu ainda que o estabelecimento de medidas adicionais, designadamente a regulação do preço das comunicações dirigidas aos números usados para o atendimento telefónico (participação de avarias/apoio aos consumidores/apoio técnico) teria de ser devidamente ponderada, não se excluindo a possibilidade de a ANACOM vir a adotar, no estrito âmbito das suas competências, algum tipo de intervenção de natureza regulatória.

- **Comissão de acompanhamento da Agenda Portugal Digital**

Nos termos previstos na Resolução do Conselho de Ministros nº 22/2015, de 16 de abril, a ANACOM participa ativamente na Comissão de Acompanhamento para a Agenda Portugal Digital (CA APD), nomeadamente assegurando a coordenação da medida relacionada com a Confiança e Segurança das Redes e Serviços. Neste contexto, foram desenvolvidas análises destinadas a preparar adequadamente a participação naquela entidade, com repercussões a nível do cumprimento dos objetivos previstos na Agenda Digital. Foi igualmente assegurada a participação nas reuniões da CA APD e contribuiu-se para o respetivo reporte à Comissão Interministerial para a Agenda Portugal Digital.

19. ASSESSORIA AO GOVERNO

19.1. Parecer nas operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o prestador do serviço universal (PSU)

Os contratos de prestação do SU estabelecem que as operações de fusão/cisão e subcontratação envolvendo o PSU devem ser objeto de autorização pelo contraente público, precedida de parecer da ANACOM.

Neste contexto, e em resposta ao que lhe foi solicitado pelo Governo, a ANACOM foi chamada a pronunciar-se, no âmbito do contrato para prestação do SU de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informação de listas, sobre os pedidos apresentados pela MEO, em maio de 2016, para a subcontratação das empresas CityPost e CTT.

A MEO requereu autorização para subcontratar aquelas empresas para a prestação dos serviços de produção e impressão das listas brancas em papel e para a disponibilização sob a forma impressa das referidas listas brancas, respetivamente. Os pareceres da ANACOM foram enviados ao Governo em 14 e 22 de junho de 2016.

19.2. Novas redes de acesso (NRA)

A ANACOM manteve a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das RNG que foram objeto de contratos entre o Estado Português e a DStelecom Norte (zona Norte), a Fibroglobal (zonas Centro e Região Autónoma dos Açores (RAA) e a DStelecom Alentejo e Algarve (zonas Alentejo e Algarve).

Concluída a cobertura física com as infraestruturas comprometidas pelos operadores nas zonas contratadas, o investimento realizado pelos operadores incidiu em instalação de clientes finais de operador retalhista e em ampliações da rede em zonas onde a procura manifestada levou a situações próximas da saturação. Todo o investimento realizado em 2016 foi efetuado com recurso a financiamento privado, dado que o financiamento público do projeto terminou entre 2013 e 2015.

Na zona Norte, a provisão de novos clientes acelerou significativamente até atingir um valor total de 17 407 clientes, o que representa uma taxa de penetração de 11,6%. O

dimensionamento da rede permitiu acomodar adequadamente esta procura com altos níveis de disponibilidade e qualidade.

Na zona Centro foram efetuadas cerca de 8 400 instalações e o parque de acessos PON ultrapassa os 35,3 mil acessos, o que representa um crescimento de 19% nestes doze meses.

Nas zonas Alentejo e Algarve atingiu-se o valor de 8468 clientes no final do ano, com uma taxa de penetração acumulada de 8,5%. Em 2017 espera-se uma aceleração da procura como consequência da entrada de novos operadores na rede. Os concelhos que mais contribuíram para este resultado foram Salvaterra de Magos, Ponte de Sôr, Chamusca, Coruche e Vila Viçosa.

Na RAA foram efetuadas cerca de 1 930 instalações em 2016 e o parque de acessos PON ultrapassa os 7 800 acessos, o que representa um crescimento de 21% nestes doze meses.

A situação da RAM continua inalterada – o início da execução do contrato com a Fibroglobal está dependente da libertação das verbas comunitárias inicialmente previstas para o efeito.

Várias entidades têm manifestado às operadoras interesse na extensão da rede, o que tem sido analisado em função da rendibilidade esperada dos investimentos e da sua capacidade financeira.

19.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

- **Análise de projetos legislativos**

Em 2016, em resposta a pedidos que lhe foram dirigidos pelo Governo, e em particular pelo Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas (SEI), a ANACOM foi chamada a analisar e dar parecer sobre:

- Projeto de decreto-lei que procede à sexta alteração ao Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro, sobre o regime jurídico do livro de reclamações, com o objetivo de modernizar e atualizar o regime que vigora, em particular, alguns dos procedimentos relacionados com o envio e o tratamento das folhas de reclamação, agilizando os respetivos processos;

- Projeto de Lei n.º 98/XIII/1ª (grupo parlamentar do BE) - alarga a oferta de serviços de programas na TDT, garantindo condições técnicas adequadas e o controlo do preço;
- Projeto de Lei n.º 185/XIII/1ª (grupo parlamentar do PCP) – garante o acesso universal e a emissão de todos os canais de serviço público de televisão através da TDT, sendo que o parecer pronunciou-se ainda sobre o Projeto de Resolução n.º 298/XIII.ª que recomenda ao Governo a preparação do alargamento de oferta de serviços de programas na televisão Digital Terrestre (grupo parlamentar do PS);
- Projeto de Resolução n.º 282/XIII/1ª (grupo parlamentar do PEV) – melhoria da cobertura e alargamento da oferta de serviços de programas na TDT;
- Projeto de Lei n.º 339/XIII/2.ª (grupos parlamentares do PS, do BE, do CDS-PP e do PCP) - 1.ª alteração à Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, clarificando as disposições relativas à realização de estudos financeiros, técnicos e jurídicos sobre o desenvolvimento futuro da TDT;
- Projeto de decreto-lei que estabelece as regras aplicáveis à compatibilidade eletromagnética dos equipamentos, transpondo para a ordem jurídica interna a Diretiva n.º 2014/30/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à compatibilidade eletromagnética- a este propósito a ANACOM propôs uma alteração ao diploma que visava especificamente a introdução de normas relativas aos encargos devidos pela realização de ensaios laboratoriais de equipamentos de comunicações eletrónicas desconformes;
- No quadro do acompanhamento que fez dos trabalhos de preparação da Proposta de Lei n.º 37/XIII/2.ª (GOV), que aprova o Orçamento do Estado para 2017, a ANACOM, em comunicação que dirigiu ao Secretário de Estado das Infraestruturas (SEI), veio pronunciar-se sobre o disposto na referida proposta em matéria de TMDP e sobre a taxa municipal de ocupação do subsolo. A ANACOM, a pedido do Gabinete do SEI veio acompanhando a evolução desta disposição.

- **Elaboração de anteprojetos de diplomas**

Em 2016, foram preparadas e apresentadas ao Gabinete do SEI as seguintes propostas legislativas:

- Anteprojeto de decreto-lei que visa a transposição para o ordenamento nacional da Diretiva n.º 2014/53/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 16 de abril de 2014, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros respeitante à disponibilização de equipamentos de rádio no mercado (Diretiva RED).
- Anteprojeto de decreto-lei que procede à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro, que regula a autorização municipal inerente à instalação e funcionamento das infraestruturas de suporte das estações de radiocomunicações, e respetivos acessórios, e adotar mecanismos para fixação dos níveis de referência relativos à exposição da população a campos eletromagnéticos.
- Anteprojeto de decreto-lei que procede à primeira alteração do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março, que tem por objeto a definição das regras aplicáveis à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite.
- A solicitação do Governo, a ANACOM promoveu uma consulta pública sobre o projeto de alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que visa transpor a Diretiva 2014/61/UE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito, que esta Autoridade havia enviado ao Executivo em 2015. Na sequência do procedimento de consulta, a ANACOM, prosseguindo as suas atribuições de coadjuvação ao Governo, analisou os vários contributos recebidos, refletiu-os no projeto de diploma de alteração, remetendo-o de seguida ao gabinete do SEI.
- Anteprojeto de Decreto-Lei que procede à décima terceira alteração à Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro (Lei das Comunicações Eletrónicas). Este diploma visa:

- alterar o ordenamento jurídico nacional, de modo a prever as contraordenações correspondentes às situações de incumprimento das obrigações impostas no Regulamento (UE) n.º 2015/2120 ou de determinações da ANACOM em cumprimento deste, bem como das impostas no Regulamento (UE) n.º 531/2012 com as alterações que lhe foram introduzidas pelo referido diploma;
 - definir o regime sancionatório cuja aplicação o âmbito da TMDP deve caber à ANACOM, clarificando-se as competências de sancionamento desta Autoridade no âmbito da referida taxa; e
 - viabilizar uma intervenção da ANACOM que possibilite pôr termo às práticas que são contrárias aos fins previstos na LCE relativas às ofertas em que, através de contratos celebrados à margem de contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, as empresas prestadoras de serviço alcançam uma extensão dos períodos de fidelização para além do prazo máximo que se encontra estabelecido no artigo 48.º da LCE.
- Outras atividades

Em novembro de 2016, a ANACOM respondeu a um pedido de informação remetido pelo Ministro do Planeamento e das Infraestruturas, concernente a um ofício do Provedor de Justiça dirigido à Ministra da Presidência e da Modernização Administrativa. No referido pedido de informação foi solicitado o entendimento da ANACOM sobre a eventual violação do disposto no artigo 11.º do Decreto-Lei n.º 73/2014, de 13 de maio, por parte de entidades públicas que utilizam, em determinadas circunstâncias, linhas de atendimento público com prefixo 707. Em resposta a este pedido a ANACOM informou que a questão colocada, que se julga relevante, não se encontra no âmbito das competências da ANACOM, razão pela qual não foi apreciada ou decidida por esta Autoridade.

20. CONTENCIOSO

Em 2016, a ANACOM continuou a desenvolver uma atividade relevante no âmbito do contencioso, praticando os atos processuais que se revelaram necessários nos processos em que já era parte, e intervindo nos novos processos entretanto intentados.

Assim sendo, no presente capítulo far-se-á referência, ainda que de forma breve, aos processos em que esta Autoridade interveio e que continuou a acompanhar (excluindo a fase judicial dos processos de contraordenação, que é mencionada noutro ponto do presente relatório), sem esquecer ainda os meios graciosos e alguns processos administrativos de maior destaque que foram desencadeados.

20.1. Contencioso administrativo

Em 2016, a ANACOM interveio em 6 novos processos judiciais do foro administrativo em que foi citada e acompanhou (intervindo, sempre que se afigurou necessário ou oportuno) 52 processos que se encontravam já a correr termos.

Os 6 novos processos consistiram no seguinte:

- Ação administrativa para impugnação de ato administrativo, intentada pela MEO –, em que foi pedida a anulação da deliberação de 01.10.2015, relativa às obrigações de cobertura terrestre e alteração do DUF TDT (*MUX A*). Esta ação foi contestada em março de 2016.
- Ação administrativa para impugnação de ato administrativo, proposta pela SIC, em que foi requerida a anulação da deliberação de 17.11.2015, relativa às conclusões da investigação aprofundada aos custos e proveitos do serviço de TDT prestado pela MEO. Esta ação foi contestada em abril de 2016.
- Ação administrativa para impugnação de ato administrativo, intentada pela TVI, em que foi deduzido um pedido idêntico ao da ação mencionada no ponto que antecede e que foi também contestada em abril de 2016.
- Ação administrativa especial intentada pela MEO, em que foi requerida a anulação da decisão intitulada «*Adoção de medidas provisórias e urgentes relativas ao mercado de acesso grossista de elevada qualidade num local fixo (circuitos Ethernet*

CAM e inter-ilhas)», tomada por deliberação de 23.07.2015. Esta ação foi contestada em maio de 2016.

- Ação administrativa intentada pela NOS, que tem por objeto a deliberação de 17.12.2015, sobre os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) apresentados pela MEO, relativos ao exercício de 2013, cuja anulação foi requerida. Nesta ação, a contestação foi apresentada em abril de 2016.
- Ação administrativa intentada pela NOS, em que foi pedida a anulação da deliberação de 16.09.2015, sobre os resultados finais da auditoria aos CLSU apresentados pela MEO, relativos ao exercício de 2012 – que foi contestada em setembro de 2016.

Durante o ano em referência, foram ainda encerrados três processos judiciais: uma providência cautelar relativa a procedimento de formação de contrato, um processo de contencioso pré-contratual e um processo de intimação para passagem de certidão.

Através da referida providência cautelar, requerida pela AMBISIG – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, foi pedido que (i) fosse decretada a suspensão do procedimento relativo à formação de contrato para Implementação e Gestão do SIC; (ii) fosse decretada a suspensão da eficácia da deliberação de 20.10.2011; (iii) a ANACOM e a contrainteressada fossem intimadas a abster-se de celebrar o contrato; e (iv) fosse decretada a suspensão dos efeitos do contrato, caso este tivesse sido já celebrado. Depois de, em 2015, o Tribunal de 2.^a instância ter proferido Acórdão em que julgou findo um recurso que havia sido interposto pela Ambisig, foi pedida a reforma daquela decisão, quanto a custas, mas o pedido foi indeferido.

O segundo processo acima indicado foi intentado pela mesma empresa, que pediu: (i) a anulação da deliberação de 21.07.2011, em que foi decidido aprovar o novo relatório final do júri do procedimento do concurso público para “Implementação e Gestão do Sistema de Informação Centralizado” e adjudicar o contrato à contrainteressada, e (ii) a condenação da ANACOM a proferir deliberação em que procedesse à exclusão da proposta da contrainteressada e à adjudicação do contrato à Autora. Após ter sido proferida uma decisão favorável à ANACOM, pelo Tribunal de 2.^a instância, a autora recorreu, mas o recurso não foi admitido.

No processo de intimação para prestação de informações, a DECO requereu a intimação da ANACOM para que lhe fossem disponibilizados dois tipos de documentos, relativos ao serviço de TDT. No decurso da ação, após ter obtido parecer da Comissão de Acesso aos Documentos Administrativos (CADA), a ANACOM veio a satisfazer o pedido de acesso a um dos tipos de documentos. Assim sendo, na sentença proferida, o Tribunal de 1ª instância determinou a extinção parcial da lide, por inutilidade superveniente, com a absolvição da entidade requerida daquele pedido; e intimou a ANACOM a facultar cópia de um conjunto de documentos, embora expurgados de parte da informação, condenando-a em custas. A ANACOM recorreu e obteve vencimento. A DECO ainda interpôs recurso de revista para o Supremo Tribunal Administrativo, que, no entanto, não foi admitido.

20.2. Contencioso Tributário

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 13 novos processos e acompanhou 95 que já se encontravam pendentes. Foram considerados findos, no ano em referência, três processos: dois de impugnação judicial e um de execução fiscal.

Os 13 novos processos repartem-se entre impugnações de atos de liquidação de taxas devidas pelo exercício de atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas e de taxas devidas pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais, bem como de atos de liquidação da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação do Serviço Universal (FCSU). Os processos foram interpostos pela Vodafone, pela NOS, pela NOS Açores, pela NOS Madeira, pela UPS Portugal, pela Rangel Expresso, pela DHL Express Portugal, pela Rangel Expresso II e pela Transportes Azkar (Portugal).

Dos 95 processos em curso, destacam-se as 66 impugnações de atos de liquidação de taxas e as seis impugnações da contribuição extraordinária para o FCSU.

20.3. Contencioso Cível

No âmbito do contencioso cível, em 2016 a ANACOM interveio em sete novos processos (todos processos especiais de revitalização da empresa e de insolvência) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 77 processos já em curso (dos quais 76 são também processos daqueles tipos). Nesse ano concluíram-se sete processos desta natureza.

Salienta-se que, embora o número de novos processos de revitalização e de insolvência em que a ANACOM é credora tenha diminuído face ao ano anterior, continua a verificar-se a necessidade de uma intervenção ativa desta Autoridade nesse âmbito.

20.4. Meios gratuitos

Em 2016 foram apresentadas quatro reclamações gratuitas e um pedido de revisão oficiosa, todos do foro tributário.

Recorreram aos citados meios gratuitos a Onitelecom, a Chronopost Portugal, a Transportes Azkar, General Logistics Systems Portugal e a Transporta - Transportes Porta a Porta.

20.5. Processos administrativos

Neste âmbito, salientam-se alguns procedimentos tratados ao longo do ano:

- dois procedimentos que tinham por objetivo a cessação de situações de incumprimento, um deles respeitante ao exercício da atividade de prestador de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens e outro referente a um problema de cobertura do sinal de TDT distribuído por via terrestre num determinado concelho;
- um procedimento tendente à aplicação de sanções pecuniárias previstas contratualmente; e
- um procedimento tendente à aplicação de multas contratuais por incumprimento de obrigações previstas contratualmente.

A ANACOM procedeu ainda à análise do pedido da Dialoga que alegava o incumprimento de obrigações contratuais por parte da MEO e solicitava a aplicação de medidas urgentes. A ANACOM aprovou em dezembro um SPD em que concluiu não existir fundamento legal para adoção de tais medidas, tendo a respetiva decisão final sido adotada em março de 2017. Em novembro de 2016, a Dialoga solicitou igualmente a intervenção da ANACOM, quanto ao cumprimento das obrigações de acessibilidade e interoperabilidade dos serviços referentes ao acesso à numeração da Dialoga por parte de clientes da MEO. A análise deste pedido transitou para 2017.

Foi ainda tratado um procedimento de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico.

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC “puro” ou <i>benchmarks</i> com base em preços LRIC “puro”	34
Gráfico 2 - Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	40
Gráfico 3 - Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal	41
Gráfico 4 - Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)	47
Gráfico 5 - Evolução do número de lacetes desagregados	49
Gráfico 6 - Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	49
Gráfico 7 - Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15	50
Gráfico 8 - Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas úteis – 100%)	51
Gráfico 9 - Serviço de acesso ao lacete local – prazo máximo de reparação de avarias (28 horas úteis – 95%)	51
Gráfico 10 - Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – tempo máximo	52
Gráfico 11 - Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	53
Gráfico 12 - Oferta Rede ADSL PT – tempo médio útil de reposição do serviço	54
Gráfico 13 - Oferta Rede ADSL PT – tempo máximo útil de reposição do serviço	54
Gráfico 14 - Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade	55
Gráfico 15 - Evolução do número de circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade	56

Gráfico 16 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	57
Gráfico 17 - Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	58
Gráfico 18 - Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO	59
Gráfico 19 - Evolução do número de acessos com ORLA ativa	60
Gráfico 20 - Evolução do número de estabelecimentos postais	92
Gráfico 21 - Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos) ...	92
Gráfico 22 - Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-membros da UE em 2015 (km ² por estabelecimento postal)	93
Gráfico 23 - Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-membros da União Europeia em 2015 (população, em milhares, por estabelecimento postal).....	94
Gráfico 24 - Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros	95
Gráfico 25 - Evolução do volume acumulado de números portados.....	98
Gráfico 26 - Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados.....	100
Gráfico 27 - Evolução dos prazos de portação de números.....	103
Gráfico 28 - Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada	105
Gráfico 29 - Preços médios de retalho para chamadas de voz efetuadas e recebidas em <i>roaming</i>	109
Gráfico 30 - Preços médios de retalho para SMS e serviços de dados em <i>roaming</i>	110
Gráfico 31 - Preços grossistas para voz, SMS e serviços de dados em <i>roaming</i>	111

Gráfico 32 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2014-2016)	113
Gráfico 33 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2016	113
Gráfico 34 - Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade 2014-2016	114
Gráfico 35 – Distribuição de pedidos de credenciação em 2016, por tipo de entidade	119
Gráfico 36 - Valor acumulado de números geográficos e não geográficos	132
Gráfico 37 - Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	133
Gráfico 38 - Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	135
Gráfico 39 - Evolução anual do volume de reclamações por meio de entrada	137
Gráfico 40 - Distribuição do volume de reclamações por meio de entrada, 2016	137
Gráfico 41 - Distribuição do volume de reclamações por serviço, 2016	138
Gráfico 42 - Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço	138
Gráfico 43 - Evolução anual do volume e taxa de reclamação sobre os serviços de comunicações eletrónicas	140
Gráfico 44 - Evolução anual do volume de reclamações por tipo de serviço de comunicações eletrónicas	140
Gráfico 45 - Evolução anual da taxa de reclamação por tipo de serviço de comunicações eletrónicas	141
Gráfico 46 - Evolução anual da taxa de reclamação por prestador de serviços de comunicações eletrónicas	142
Gráfico 47 - Distribuição dos assuntos reclamados sobre os serviços de comunicações eletrónicas, 2016	142

Gráfico 48 - Distribuição do volume de reclamações por tipo de serviço postal, 2016 ...	143
Gráfico 49 - Evolução anual do volume de reclamações por serviço postal	144
Gráfico 50 - Distribuição do volume de reclamações sobre serviços postais por assunto, 2016	144
Gráfico 51 - Evolução anual do volume de assuntos reclamados sobre serviços postais (TOP5).....	145
Gráfico 52 - Solicitações para resolução de interferências.....	156
Gráfico 53 - Solicitações que não interferências	157
Gráfico 54 - Processos de contraordenação instaurados.....	164

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Benchmark LRIC “puro” à data de julho 2016	48
Tabela 2 - Tarifário do SU aplicado pela NOS em 2016 – chamadas terminadas em redes fixas	65
Tabela 3 - Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF	66
Tabela 4 - Parque total de PP por zonas geográficas – realizado no 1.º trimestre de 2016 e definido no contrato	68
Tabela 5 - Tarifário de PP vigente em 2016	69
Tabela 6 - Níveis de desempenho na prestação do SU de oferta de PP – percentagem de PP de moedas e cartão em boas condições de funcionamento – 1 de abril 2015 a 31 de março de 2016.....	70
Tabela 7 - Tarifário aplicável em 2016 ao serviço completo de informações de listas (“118”)	73
Tabela 8 - Valores finais dos CLSU 2014	75
Tabela 9 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2010-2011 (aprovados em 2014) e CLSU 2014 (período posterior à designação do PSU por concurso)	78
Tabela 10 - Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2012-2013 (aprovados em 2015) e CLSU 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso).....	82
Tabela 11 - Reclamações e pedidos de informação registados em 2016.....	88
Tabela 12 - Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais.....	89
Tabela 13 - Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	90
Tabela 14 - Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços	90

Tabela 15 - Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados.....	100
Tabela 16 - Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados ^[1]	101
Tabela 17 - Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados	101
Tabela 18 - Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	101
Tabela 19 - Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	102
Tabela 20 - Valores máximos aplicáveis no âmbito dos serviços de <i>roaming</i>	106
Tabela 21 - Volume acumulado de pedidos de credenciação para acesso ao SIC tratados até ao final de 2016, por estado do pedido	118
Tabela 22 - Indicadores gerais do SIC	120
Tabela 23 - Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2016.....	126
Tabela 24 - Distribuição de solicitações tratadas por serviço	128
Tabela 25 - Distribuição das solicitações tratadas	129
Tabela 26 - Números geográficos – evolução da situação nacional.....	130
Tabela 27 - Números não geográficos – evolução da situação nacional.....	131
Tabela 28 - Números de audiotexto – evolução nacional	133
Tabela 29 - Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	134
Tabela 30 - Atividade da MCE em 2016.....	155
Tabela 31 - Montante global despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa)	159
Tabela 32 - Número de beneficiários do programa de participação.....	159

Tabela 33 - Decisões em processos de contraordenação instaurados	164
Tabela 34 - Coimas e custas aplicadas	168

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 – Distribuição geográfica dos pedidos de credenciação de autarquias locais em 2016, por estado do pedido	120
Figura 2 - Representação do Estado Português	169
Figura 3 - Representação técnica	181

Anexo I

Lista de acrónimos e abreviaturas

AP	Assembleia de Partes
BLM	Banda larga móvel
CEM	Compatibilidade eletromagnética
CLI	Identificação de linha chamadora
CRN	Centro de reporte de notificações
DUF	Direito de utilização de frequências
ENUM	<i>Electronic numbering</i>
FIS	Ficha de informação simplificada
FM	Frequência modulada
ITED	Infraestruturas de Telecomunicações em Edifícios
LCE	Lei das Comunicações Eletrónicas
LEC	Laboratório de Ensaios e Calibração
LRIC	Long run incremental costs
M2M	Machine-to-machine
MCE	Monitorização e controlo do espectro
MCV	Comunicações móveis a bordo de embarcações
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORAP	Oferta de referência de acesso a postes
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
PNN	Plano Nacional de Numeração
PPDR	Proteção pública e auxílio a desastres

PSA	<i>Public services agreement</i>
PSU	Prestador do serviço universal
QNAF	Quadro Nacional de Atribuição de Frequências
RDS	Sistema de transmissão de dados digitais via rádio
RNG	Redes de nova geração
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SIC	Sistema de informação centralizado
SPD	Sentido provável de decisão
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço universal
TDT	Televisão digital terrestre
VoIP	Voz sobre o protocolo Internet

Anexo II

Lista de operadores

CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
MEO	MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.
NOS	NOS Comunicações, S.A.
Vodafone	Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A.

Anexo III

Lista de outras entidades/organizações

ANAC	Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde
ANACOM	Autoridade Nacional de Comunicações
ANPC	Autoridade Nacional de Proteção Civil
ARN	Autoridade reguladora nacional
AdC	Autoridade da Concorrência
BEREC	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas
BoR	Board of Regulators
CA	Conselho de Administração
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité Européu de Regulação Postal
COCOM	Comité das Comunicações
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Portuguesa
Com-ITU	Comité para a Política da UIT
ECC	Comité de Comunicações Eletrónicas
ECO	Gabinete Europeu de Comunicações
EEE	Espaço Económico Europeu
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERG	Grupo de Reguladores Europeus
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
GNR	Guarda Nacional Republicana
ICAO	Organização Internacional da Aviação Civil
IMO	Organização Marítima Internacional
IMSO	Organização Internacional de Satélites Móveis
INACOM	Instituto Angolano das Comunicações
INCM	Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique

IRG	Grupo de Reguladores Independentes
ITSO	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
PJ	Polícia Judiciária
PSP	Polícia de Segurança Pública
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
TCAM	Comité Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPAEP	União Postal das Américas, Espanha e Portugal
UPU	União Postal Universal