

The background of the entire page is a dark reddish-brown. Overlaid on this is a complex network of thin, light-colored lines that resemble a circuit board or a digital data path. These lines are interspersed with small, semi-transparent circles of varying shades of red and orange. A human hand, shown from the wrist up, is positioned on the left side of the frame. The hand is reaching towards the right, with the index finger extended and its tip glowing with a bright, circular light. The overall aesthetic is high-tech and digital.

REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES 2017

ANACOM



AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) durante o ano 2017, sendo enviado à Assembleia da República e ao Governo, em cumprimento de obrigação estatutariamente consagrada.

Este Relatório complementa a informação disponibilizada pela ANACOM noutras publicações, desde já se agradecendo eventuais comentários e sugestões sobre o âmbito, o conteúdo e o formato do relatório, os quais 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, consulte o nosso sítio na Internet, em www.anacom.pt.

ÍNDICE

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM.....	11
1.1. A missão da ANACOM	11
1.2. Atividade regulatória da ANACOM em 2017 (sumário)	12
1.3. Melhorar a eficiência e a eficácia internas e ser mais sustentável	23
2. COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES	26
2.1. Informação e comunicação com os <i>stakeholders</i>	26
2.1.1. Sítio institucional na Internet	26
2.1.2. Portal do Consumidor da ANACOM	27
2.1.3. <i>Newsletter</i> Spectru	29
2.1.4. Redes sociais	29
2.1.5. Campanhas e ações de divulgação	29
2.1.6. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector	31
2.2. Decisões que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores	33
3. ANÁLISE DE MERCADOS	43
3.1. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo	43
3.2. Mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo	44
4. OFERTAS REGULADAS	46
4.1. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis	46
4.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas	47
4.3. Oferta de referência de interligação (ORI)	48
4.3.1. Interligação IP	48

4.3.2.	Preços de originação de chamadas na rede da MEO	50
4.4.	Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	51
4.5.	Oferta Rede ADSL PT	56
4.6.	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE)	57
4.7.	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	60
4.8.	Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	62
4.9.	Redes de alta velocidade rurais (RNG)	63
4.10.	Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)	66
5.	SISTEMAS DE CUSTEIO.....	67
5.1.	Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO	67
5.1.1.	SCA da MEO referente aos exercícios de 2015	67
5.1.2.	Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015	67
5.2.	SCA dos CTT – Correios de Portugal referente aos exercícios de 2014 e 2015	68
5.2.1.	SCA dos CTT referente aos exercícios de 2013 a 2016	68
5.2.1.	Custo de capital dos CTT a aplicar aos exercícios de 2018 e seguintes	69
5.3.	Modelo de custeio de terminação fixa	69
5.4.	Modelo de custeio de terminação móvel	69
6.	SERVIÇO UNIVERSAL	70
6.1.	Serviço Universal (SU) das comunicações eletrónicas	70
6.1.1.	Prestador(es) do serviço universal (PSU)	70
6.1.2.	Acesso e serviço telefónico em local fixo (STF)	70
6.1.3.	Serviço de postos públicos	74

6.1.4.	Lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas	77
6.1.4.1.	Lista telefónica completa	77
6.1.4.2.	Serviço completo de informações de listas	79
6.1.5.	Determinação dos custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal (CLSU)	81
6.1.6.	Financiamento do SU	82
6.1.6.1.	Contribuições relativas a 2015 (pagas em 2017)	82
6.2.	Serviço postal universal	87
6.2.1.	Acesso à rede postal do prestador do serviço postal universal (CTT)	87
6.2.2.	Preços do serviço postal universal	88
6.2.3.	Qualidade do serviço postal universal	91
6.2.4.	Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços	94
7.	PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO	102
7.1.	Portabilidade	102
7.1.1.	Alteração do Regulamento da Portabilidade	102
7.1.2.	Evolução dos números portados	102
7.1.3.	Evolução dos preços da portabilidade	107
7.1.4.	Evolução no tempo da portabilidade entre operadores	108
7.2.	Pré-seleção	109
8.	ROAMING INTERNACIONAL	110
9.	SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES	118
9.1.	Segurança e integridade das redes e serviços	118
9.1.1.	Regulamento de Segurança	118

9.1.2. Reporte de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade	118
9.1.2.1. Incêndios florestais	124
9.1.2.2. Medidas de proteção	136
9.2. Vulnerabilidades SS7	139
9.3. Número único de emergência europeu – 112	140
9.4. Planeamento Civil de Emergência (PCE)	141
9.5. Normalização	141
9.6. Segurança Interna	141
10. INFRAESTRUTURAS APTAS AO ALOJAMENTO DE REDES E SERVIÇOS	143
10.1 Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)	143
10.1.1. Credenciação de entidades	143
10.2 Pedido de intervenção da Vodafone sobre infraestruturas aptas	148
10.3 Metodologia de determinação da remuneração de acesso e utilização das infraestruturas aptas	149
11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	150
11.1. Leilão multifaixa – aferição do cumprimento das obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz	150
11.2. Renovação dos direitos de utilização de frequências na faixa dos 2100 MHz para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	150
11.3. Homologação do acordo de distribuição das freguesias potencialmente sem banda larga móvel	151
11.4. Grupo nacional de preparação para a WRC-19	151
11.5. Radiodifusão televisiva – TDT	152
11.6. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	153
11.7. Radiodifusão sonora	154

11.8.	Serviços de comunicações eletrónicas terrestres	154
11.9.	Licenciamentos radioelétricos	154
11.10.	Proteção de estações e redes de radiocomunicações	158
12.	NUMERAÇÃO	160
12.1.	Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	160
12.2.	Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA), baseados no envio de mensagem	162
12.3.	Plano Nacional de Numeração (PNN)	165
12.3.1.	Novo código "257" - Braga	165
12.3.2.	Definição de gama de numeração para serviços M2M/IoT	166
13.	RECLAMAÇÕES	167
14.	SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO	170
14.1.	Comunicações eletrónicas	170
14.2.	Serviços postais	171
14.3.	ITED e ITUR	172
14.4.	Mercado de equipamentos	173
14.5.	Monitorização e controlo do espectro (MCE)	177
14.6.	Monitorização do cumprimento das obrigações	181
14.6.1.	Monitorização do cumprimento de obrigações fixadas no DUF para a TDT	181
14.6.2.	Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres	182
14.6.3.	Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade	183

14.6.4.	Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço	184
14.6.5.	Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores final	184
14.6.5.1.	Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações	184
14.6.5.2.	Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE	184
14.6.5.3.	Monitorização do cumprimento das novas regras tarifárias aplicáveis ao <i>roaming</i> no Espaço Económico Europeu	185
14.6.5.4.	Monitorização do cumprimento das regras de informação sobre Internet aberta	186
14.6.5.5.	Monitorização do cumprimento da obrigação de instalação de estações de base FWA	187
15.	CONTRAORDENAÇÕES	188
15.1.	Processos de contraordenação instaurados	188
15.2.	Decisões em processos de contraordenação	189
15.3.	Coimas e custas aplicadas	194
15.4.	Impugnação judicial de decisões da ANACOM	195
15.5.	Processos pendentes	195
16.	RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES	196
16.1.	Pedido de intervenção apresentado pela MUNDIO para resolução administrativa do litígio que a opõe à NOS	196
16.2.	Litígio da Iberomail	196
16.3.	Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre procedimentos da ORAP que a opõe à MEO	196
16.4.	Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre procedimentos da ORAC que a opõe à MEO	197

16.5. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre a aplicação de penalidades na ORCA que a opõe à MEO 197

17. ATIVIDADE INTERNACIONAL 198

17.1.	Representação do Estado Português	198
17.1.1.	União Europeia	199
17.1.2.	União Internacional das Telecomunicações (UIT)	209
17.1.3.	União Postal Universal (UPU)	210
17.1.4.	União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)	210
17.1.5.	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)	210
17.1.6.	Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)	211
17.1.7.	Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)	211
17.1.8.	Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)	212
17.2.	Representação técnica	213
17.2.1.	Organizações de órgãos de regulação	213
17.2.2.	Organizações Internacionais	218
17.2.2.1.	Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP)	219
17.2.2.2.	UIT	219
17.2.2.3.	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	220
17.2.2.4.	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)	224
17.2.2.5.	Fórum para a Governação da Internet (IGF)	224
17.2.2.6.	Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)	225

17.2.2.7.	União Radiocientífica Internacional (URSI)	225
17.2.2.8.	Agência Espacial Europeia (ESA)	226
17.3.	Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)	226
18.	COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA	228
18.1.	Cooperação bilateral	228
18.2.	Cooperação a nível nacional	233
19.	ASSESSORIA AO GOVERNO	238
19.1.	Assessoria em assuntos internacionais	238
19.2.	Assessoria ao Governo de âmbito nacional	242
19.2.1.	Consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas nas várias componentes	242
19.2.2.	Redes de nova geração (RNG)	242
19.3.	Outras atividades desenvolvidas em assessoria	244
20.	CONTENCIOSO	247
20.1.	Contencioso administrativo	247
20.2.	Contencioso tributário	250
20.3.	Contencioso cível	251
20.4.	Meios graciosos	252
20.5.	Processos administrativos	252

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.1. A missão da ANACOM

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

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 plano nacional de numeração (PNN), segundo critérios de eficiência, constituem também atribuições de regulação da ANACOM.

Cabe-lhe igualmente, 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 das experiências estrangeiras de regulação, o estabelecimento de relações com outras entidades reguladoras e com organismos da UE e internacionais relevantes para a sua atividade e 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. Atividade regulatória da ANACOM em 2017 (sumário)

Em concretização do plano de atividades 2017-2019, a ANACOM prosseguiu uma vasta atividade nos seus vários domínios de atuação: defesa dos direitos e interesses dos consumidores; análise de mercados e acesso a redes, infraestruturas e serviços; gestão do espectro; supervisão/fiscalização do mercado e atividade sancionatória; e atividade a nível internacional. Os trabalhos desenvolvidos por esta Autoridade incluíram ainda a coadjuvação ao Governo em diversas matérias, conforme estatutariamente previsto.

Assim, e no que respeita à **defesa dos interesses dos cidadãos**, importa destacar várias iniciativas. Designadamente, a imposição de medidas corretivas à MEO, NOS, NOWO e Vodafone, que procederam a alterações contratuais por sua iniciativa, sobretudo aumentos de preços, depois da entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, sem terem avisado os seus clientes desses aumentos e, em simultâneo, da possibilidade de rescindirem os contratos sem encargos, ainda que estivessem fidelizados, ou, em alternativa, de que poderiam recuperar as mesmas condições que tinham antes das alterações.

A ANACOM teve ainda que intervir perante uma campanha lançada pela MEO ('2GB adicionais de Internet', grátis até ao final de agosto, mas paga a partir daí), por entender que não se encontravam acautelados os interesses dos utilizadores finais, pois – ao invés de os clientes terem que dar o seu consentimento expresso para adesão à oferta – a MEO pretendia que só quem não quisesse suportar os custos a contactasse nesse sentido. Uma vez que a ANACOM não poderia permitir que o silêncio dos clientes valesse como aceitação, impôs à MEO a obrigação de obter o acordo expresso dos clientes para a adesão à oferta feita na campanha. Determinou ainda que este prestador não poderia faturar nem cobrar quaisquer quantias pela prestação daqueles serviços, sem que tivesse obtido previamente o acordo expresso dos seus clientes.

Por outro lado, tendo recebido um elevado número de reclamações de consumidores que se queixavam de, ao navegarem na Internet e acederem a páginas WAP (*Wireless Application Protocol*), terem, de forma alegadamente inadvertida, adquirido conteúdos de entretenimento e sido surpreendidos com a faturação e cobrança desses conteúdos pelo seu operador móvel, a ANACOM decidiu recomendar aos prestadores que apenas exijam o pagamento nos casos em que os clientes o tenham autorizado prévia e expressamente, através de uma declaração em suporte duradouro. Em simultâneo, a ANACOM enviou ao Governo uma proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), visando reforçar por via legal os correspondentes direitos dos consumidores.

Na sequência dos incêndios de junho e de outubro de 2017, que devastaram uma parte considerável das infraestruturas de telecomunicações, fazendo com que muitos utilizadores ficassem privados de serviços de telecomunicações, a ANACOM recomendou aos operadores que não cobrassem aos clientes o período de tempo em que estes estiveram sem serviço por essa razão. No entendimento da ANACOM, não faz sentido que os operadores onerem as populações e empresas afetadas pelos incêndios, que já sofreram elevados custos económicos e sociais, cobrando-lhes um serviço que efetivamente não esteve disponível.

A ANACOM decidiu igualmente averiguar o impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas. Tendo constatado a exposição dessas redes a fatores de elevado risco a incêndios florestais, decidiu recomendar à Assembleia da República, ao Governo, aos municípios e aos operadores de telecomunicações um conjunto de medidas para melhorar a proteção e resiliência das

infraestruturas e serviços de telecomunicações, tendo igualmente sido criado um grupo de trabalho para aprofundar essa análise preliminar e apresentar propostas nesse âmbito.

No que respeita ao sector postal, foram igualmente tomadas em 2017 várias decisões visando proteger os interesses e direitos dos consumidores. Por exemplo, tendo verificado que os CTT, enquanto prestador do serviço postal universal, incumpriu o valor mínimo fixado para o indicador correio normal não entregue até 15 dias úteis, a ANACOM determinou a aplicação do mecanismo de compensação, pelo que a empresa teve de aplicar uma dedução de 0,03 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para 2017. Esta dedução beneficiou a universalidade dos utilizadores daqueles serviços.

Com o objetivo de assegurar que não se irá assistir nos próximos anos a uma degradação da qualidade do serviço postal universal, e para garantir que a rede postal tem uma cobertura territorial adequada a satisfazer as necessidades das populações, a ANACOM também recusou por duas vezes as propostas para os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços apresentadas pelos CTT, por entender que não respondiam adequadamente às necessidades dos consumidores, e fixou por deliberação os objetivos de densidade da rede postal que os CTT estão obrigados a cumprir até 2020.

Com o mesmo objetivo, a ANACOM levou a cabo em 2017 um profundo trabalho de redefinição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal a que os CTT também ficarão obrigados até 2020, tornando-os mais exigentes. O correspondente sentido provável de decisão (SPD) foi submetido a consulta pública no início de janeiro de 2018.

Também no domínio da televisão digital terrestre (TDT), a atividade desenvolvida pela ANACOM foi dirigida à defesa dos interesses dos consumidores. Além da monitorização da qualidade do sinal digital de televisão, que assegura em permanência, através da rede de sondas que tem instalada no território continental, a ANACOM levou ainda a cabo estudos com vista a encontrar soluções que permitam aos consumidores continuarem a ter acesso gratuito à televisão depois de 2020. Isto porque, tendo a União Europeia decidido libertar naquela data a faixa dos 700 MHz, na qual funciona a atual rede de TDT, importou proceder ao estudo das melhores soluções para fazer a migração para uma nova rede, tendo as respetivas conclusões sido oportunamente apresentadas ao Governo.

Relativamente ao acesso à Internet, tendo terminado em março de 2017 o prazo dado aos operadores móveis para cobrirem com banda larga móvel 480 freguesias onde este serviço não existia, esta Autoridade procedeu, em 2017, à análise da informação disponibilizada pelos prestadores, sendo que, em 2018, esse trabalho irá prosseguir com verificações no terreno.

Ainda com o objetivo de facilitar o acesso das populações à Internet de banda larga móvel, a ANACOM – que, por ocasião da renovação dos direitos de utilização de frequências na faixa dos 2100 MHz, impôs obrigações de cobertura de mais 588 freguesias às operadoras de serviço móvel – aprovou a metodologia e os pressupostos de verificação dessas obrigações.

Em matéria de defesa dos interesses dos consumidores, importa ainda referir o tratamento das reclamações, que em 2017, totalizaram cerca de 95 mil. Durante o ano, e com vista a tornar mais eficiente o processo de análise e tratamento das reclamações, foram alterados os procedimentos utilizados.

É ainda de referir a campanha informativa sobre *roaming* internacional, lançada no verão de 2017 para informar os consumidores sobre os preços a pagar em qualquer país do Espaço Económico Europeu (EEE)¹, que passaram a ser iguais aos que pagam em Portugal. Essa regra aplica-se tanto a chamadas de voz, como a mensagens e dados, sem prejuízo da eventual aplicação de políticas de utilização razoável, nos termos especificados no Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu (PE) e do Conselho, de 25 de novembro de 2015 (Regulamento TSM).

De destacar, também, o trabalho realizado ao nível da promoção da resolução alternativa de litígios, designadamente através das negociações em curso com o Governo, a Direção-Geral do Consumidor e a Direção-Geral de Política de Justiça, na sequência das conclusões do grupo de trabalho criado por despacho da Secretária de Estado da Justiça e do Secretário de Estado Adjunto e do Comércio, com vista à cooperação com os centros de arbitragem de conflitos de consumo, em articulação com as demais entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais.

¹ países da União Europeia, Islândia, Noruega e Liechtenstein.

Em 2017, foi igualmente intensa a atividade desenvolvida pela ANACOM no âmbito das **análises de mercados**. De realçar, desde logo, a aprovação da decisão final, em março, sobre a análise dos mercados de acesso local grossista num local fixo (mercado 3a) e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (mercado 3b), que inclui a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares.

Nesta análise, iniciada em 2016, 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 consumo) nas áreas não concorrenciais (áreas NC). 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, 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 consumo) nas áreas concorrenciais (áreas C) não é suscetível de regulação *ex ante*.

A Comissão Europeia (CE) expressou sérias dúvidas sobre esta decisão no que respeita à inexistência de obrigações de acesso às redes de fibra ótica da MEO nas áreas NC e, em novembro de 2016, recomendou à ANACOM que alterasse a sua posição. A ANACOM entendeu que não poderia acolher a Recomendação da CE e impor as referidas obrigações de acesso, quer nas áreas NC em geral, quer nas freguesias predominantemente rurais das áreas NC. A ANACOM manteve, assim, o entendimento anterior no sentido de que a decisão adotada é a que melhor assegura o investimento e a cobertura do território com RNG, salientando que a imposição e o reforço do acesso a condutas e a postes constituem a medida mais adequada e proporcional para a concorrência no mercado português.

Em outubro de 2017, depois de um processo alargado de auscultação a nível nacional, a ANACOM notificou à CE, ao BEREC e às ARN dos demais Estados-Membros (EM) o projeto de decisão relativo ao mercado grossista de originação de chamadas na rede pública num local fixo, em que se concluiu no sentido da identificação de dois mercados de produto, ambos com dimensão nacional – viabilização de serviços retalhistas suportados em acesso indireto (identificando um operador com PMS e impondo obrigações regulamentares *ex-ante*) e chamadas para serviços especiais suportados em numeração não geográfica (que não cumpria os critérios para regulação *ex-ante*, sendo

subsequentemente suprimidas as obrigações antes impostas). A decisão sobre o primeiro mercado de produto referido suscitou sérias dúvidas à CE, que em simultâneo considerou que a ANACOM poderia proceder à desregulação da originação de chamadas para números não geográficos.

Assim, a 23 de novembro, a ANACOM aprovou a retirada do projeto de decisão notificado à CE na parte relativa ao mercado de produto para a viabilização de serviços telefónicos retalhistas (chamadas para números geográficos). Finalmente, a 14 de dezembro, aprovou a decisão final referente aos serviços especiais suportados em numeração não geográfica, em que concluiu no sentido de as obrigações impostas neste mercado ao operador anteriormente identificado com PMS deixarem de ser aplicáveis a partir dessa data, excetuando a obrigação de controlo de preços, que só será eliminada decorridos seis meses.

Em 2017, a ANACOM procedeu também à revisão de algumas **ofertas grossistas**, designadamente da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e da oferta de referência de circuitos Ethernet (ORCE), processo no âmbito do qual solicitou aos beneficiários das ofertas a apresentação de propostas de melhoria, nomeadamente a nível da simplificação dos processos e da qualidade de serviço. A decisão final, em outubro, que se seguiu à notificação do projeto de decisão à CE, ao BEREC e às outras ARN, estabeleceu as alterações à oferta a serem implementadas pelo prestador com obrigações.

No caso da oferta de referência de interligação (ORI), designadamente no que respeita à arquitetura de interligação IP, apesar de a decisão final ter sido adotada em janeiro de 2018, todo o trabalho prévio foi desenvolvido em 2017 – em fevereiro, teve lugar uma reunião, promovida por esta Autoridade e aberta aos vários operadores interessados, em que a MEO apresentou as linhas gerais da sua proposta técnica para interligação IP; o SPD, preparado com base nessa proposta, foi submetido a audiência prévia em julho; em novembro foi adotado o projeto de decisão final, para notificação à CE, ao BEREC e às ARN dos demais EM. Ainda em dezembro, a CE manifestou-se no sentido de não ter comentários, tendo a correspondente decisão final sido aprovada no início de janeiro de 2018.

Também no caso da revisão da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL), a análise que levou à adoção do SPD sobre as alterações a introduzir decorreu em 2017, igualmente com pedido prévio aos operadores de propostas de melhoria, também a nível

da simplificação dos processos e da qualidade de serviço. Em novembro, foi adotado o projeto de decisão final, para notificação à CE, ao BEREC e às ARN dos demais EM. Ainda em dezembro, a CE manifestou-se no sentido de não ter comentários, tendo a decisão final correspondente sido aprovada no início de janeiro de 2018.

De relevar, ainda, a decisão da ANACOM de 29 de junho de 2017, através da qual aprovou, ao abrigo do artigo 9.º da LCE e com efeito a 6 de julho de 2017 (inclusive), medidas provisórias e urgentes relativas à suspensão da entrada em vigor das alterações à ORAC e à ORAP introduzidas pela MEO, face às preocupações que suscitavam em termos de impacto no mercado e ao facto de estar a decorrer uma análise circunstanciada das mesmas por parte da ANACOM.

A nível do sector postal é de destacar a consulta pública e audiência prévia desenvolvida sobre o sentido provável de decisão de 16 de junho de 2017 relativo aos pontos de acesso à rede postal dos CTT.

Em 2017, a ANACOM continuou a monitorizar a evolução da prestação do **serviço universal (SU) de comunicações eletrónicas** nas suas várias componentes. Relativamente à disponibilização do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação, em face da existência de apenas dois clientes, da não subscrição do tarifário “Reformados e Pensionistas” e da inexistência de quaisquer utilizadores a usufruírem das disposições específicas para os clientes com necessidades especiais, a ANACOM concluiu, em novembro de 2017, pela inexistência de razões para a manutenção da prestação desta componente do SU nos termos contratualizados em 2014. Neste contexto, esta Autoridade transmitiu ao Governo as suas conclusões, tendo referido que, caso o Estado pretenda abreviar a vigência dos contratos, justificar-se-á, nomeadamente, o desenvolvimento das diligências necessárias e adequadas junto da NOS para a revogação, por mútuo acordo, destes contratos, em conformidade com o que os mesmos preveem na alínea b) do n.º 1 das suas cláusulas 21.^a e 23.^a, e, bem assim, nos termos do que estabelece o Código dos Contratos Públicos.

No que respeita ao SU de postos públicos (PP), prosseguiu a verificação do cumprimento das obrigações em termos de parque, acessibilidade dos preços e qualidade de serviço.

No caso do SU de lista telefónica completa e do serviço de informação de listas, a ANACOM confirmou o número de listas entregues em 2016 e os procedimentos adotados

pela MEO para permitir aos utilizadores finais solicitarem previamente as listas telefónicas impressas e a respetiva entrega, bem como a informação disponibilizada pela empresa, tendo ainda monitorizado a campanha informativa a que o prestador está obrigado.

Durante o ano, finalizaram-se os procedimentos associados ao financiamento do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) relativos aos CLSU aprovados em 2015, referentes aos CLSU de 2012-2013 e aos CLSU 2015 incorridos pelos PSU designados por concurso.

A partir de junho de 2017, a ANACOM iniciou os procedimentos associados ao financiamento dos CLSU aprovados em 2016 referentes aos CLSU 2014 e aos CLSU 2016 (relativos ao período posterior à designação dos PSU por concurso).

No que respeita ao **serviço postal universal**, além da determinação da aplicação do mecanismo de compensação, em resposta ao incumprimento do valor mínimo para o indicador do correio normal não entregue até 15 dias úteis, da obrigação de publicitação da localização dos marcos de correio, da definição dos objetivos da densidade da rede postal e da revisão dos indicadores de qualidade serviço, a ANACOM desenvolveu todo o trabalho com vista à definição dos critérios a que obedece a formação pelos CTT de preços dos serviços postais que compõem o serviço universal no triénio 2018-2020. Os SPD relativos aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho e aos critérios de formação de preços só foram aprovados no início de janeiro de 2018.

No âmbito da sua **atividade de supervisão/ fiscalização e sancionatória**, importa destacar a incumbência atribuída à ANACOM pelo Regulamento TSM, que estipula que as ARN devem verificar o cumprimento das disposições relativas à neutralidade da rede nos respetivos EM. Assim, a ANACOM supervisionou um vasto conjunto de ofertas disponíveis no mercado e aprovou, por decisão de 29 de junho de 2017, o primeiro relatório relativo à aplicação dos artigos 3.º e 4.º do Regulamento, que contemplou o período entre 30 de abril de 2016 e 30 de abril de 2017, correspondente aos primeiros doze meses de vigência da generalidade das disposições deste Regulamento sobre neutralidade da rede. O relatório contém uma descrição da situação geral em Portugal no que se refere à conformidade com o Regulamento TSM, sendo também analisadas, com maior detalhe, as informações prestadas pelos prestadores nas matérias relacionadas com: práticas comerciais de *zero-rating* e similares, gestão de tráfego, serviços especializados, qualidade de serviço (especificação dos indicadores sobre velocidades) e transparência.

Em 2017, a ANACOM realizou também mais de 6 600 ações de fiscalização, repartidas por serviços de comunicações eletrónicas, serviços postais, fiscalização das regras relativas às infraestruturas de telecomunicações em edifícios e em urbanizações, verificação de equipamentos de rádio e ações de monitorização do espectro.

No que respeita à atividade de fiscalização de mercados de serviços e de infraestruturas e equipamentos, foram feitas cerca de 3000 diligências de fiscalização, enquanto na atividade da gestão do espectro foram efetuadas mais de 3600, das quais 1572 ações de fiscalização são ações preventivas e 2062 intervenções reativas.

Quando, no decurso da sua atividade de fiscalização, a ANACOM deteta a existência de situações irregulares avança com a abertura dos correspondentes processos de contraordenação. Em 2017, foram abertos na ANACOM 416 novos processos e terminaram 122. No total, foram aplicadas coimas no valor de 1,7 milhões de euros, incidindo especialmente sobre infrações penalizadoras dos utilizadores, nomeadamente processos de portabilidade, cessação de contratos, períodos de fidelização, práticas comerciais desleais e violação de regras sobre o serviço postal universal.

Ao nível do serviço universal, a ANACOM exerce também as competências de fiscalização previstas nos correspondentes contratos e, quando deteta o incumprimento de obrigações neles estabelecidas, propõe ao Contraente Público a aplicação de sanções (multas contratuais e/ou sanções pecuniárias). Na sequência de propostas efetuadas nesse sentido, em 2017 foram aplicadas multas contratuais ao abrigo do disposto no Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal e sanções pecuniárias previstas no Contrato para a prestação do serviço universal de oferta de postos públicos – que foram depois objeto de impugnação.

No **plano internacional**, e especificamente no contexto da estratégia para a criação do Mercado Único Digital na Europa (DSM), a ANACOM participou na consulta pública da CE sobre a revisão da legislação da UE em matéria de consumidores, em outubro de 2017.

A ANACOM também esteve fortemente envolvida na negociação da proposta de diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho para um Código Europeu para as Comunicações Eletrónicas e na proposta de regulamento do PE e do Conselho sobre o BEREC, bem como na negociação da proposta de regulamento que visa alterar o Regulamento (UE) n.º 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de itinerância.

Participou igualmente na negociação de diversos outros projetos de regulamentos do PE e do Conselho: regulamento relativo à entrega de encomendas postais transfronteiriças; regulamento sobre a promoção da conectividade Internet nas comunicações locais e nos espaços públicos (WiFi4EU) e regulamento relativo às orientações para as redes transeuropeias na área das infraestruturas de telecomunicações.

Adicionalmente, esta Autoridade acompanhou os trabalhos em torno do Plano de Ação para o 5G.

Em novembro, o presidente do CA da ANACOM foi eleito presidente do ERGP em 2019. De acordo com as regras de funcionamento deste grupo de reguladores europeus, o presidente da ANACOM exercerá as funções de vice-presidente em 2018 e também em 2020.

Ao nível da **cooperação** releva-se a continuidade do trabalho bilateral no quadro das Regiões Insulares Atlânticas (RIA), que inclui os reguladores de Cabo Verde (ANAC), São Tomé e Príncipe (AGER), as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (ANACOM) e, em 2017, também do regulador da Guiné-Bissau (ARN-TIC). Esta iniciativa visa potenciar a cooperação sul-sul, sustentando desta forma uma das práticas recomendadas pelas agências mundiais de cooperação.

No quadro multilateral, salienta-se o trabalho desenvolvido no âmbito do secretariado da Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da Comunidade dos Países de Língua Portuguesa (ARCTEL-CPLP), em concreto, no desempenho das funções de Secretariado Permanente da Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP.

Relativamente à atividade desenvolvida em **assessoria ao Governo**, é de destacar o lançamento, por solicitação do Executivo, da consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas nas suas várias componentes – o pedido dirigido a esta Autoridade incluía, também, a preparação de um relatório final com um resumo das manifestações recebidas e um documento com recomendações ao Governo sobre o futuro do serviço universal, cuja preparação foi desenvolvida ao longo do ano, envolvendo igualmente diversos pedidos de informação complementar aos prestadores relevantes.

A ANACOM manteve ainda a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das redes de nova geração rurais que foram objeto de contratos entre o

Estado português e a DSTelecom Norte (zona Norte), a Fibroglobal (zonas Centro e Região Autónoma dos Açores) e a DSTelecom Alentejo e Algarve (zona Alentejo e Algarve).

A 24 de novembro de 2017, a ANACOM, em cumprimento de solicitação do Governo, submeteu a audiência prévia dos interessados o SPD do Estado português, enquanto Contraente público nos contratos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade para as zonas Centro e Região Autónoma dos Açores, de acolher a proposta de “Análise dos preços das ofertas grossistas suportadas em redes de alta velocidade rurais e proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal”. Neste SPD, propunha-se que o Estado português determinasse à Fibroglobal uma redução dos preços das suas ofertas grossistas. A conclusão deste processo transitou para 2018, bem como a conclusão da análise de situações de eventual sobrefinanciamento, desenvolvida igualmente na sequência de solicitação do Governo.

No âmbito da coadjuvação ao Governo, destaque ainda para os pareceres da ANACOM em resposta a solicitações do Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas (SEI), designadamente no que respeita ao Decreto-Lei de Execução Orçamental, a propósito da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), e a várias outras iniciativas legislativas. Relevam-se ainda as propostas de alteração à LCE apresentadas pela ANACOM ao Governo com o intuito de incluir disposições relativas à utilização da informação obtida nomeadamente através da plataforma informática que criou para medir a velocidade de acesso à Internet, o NET.mede. Nas propostas submetidas prevê-se ainda a necessidade de obtenção de uma autorização prévia e expressa, através de uma declaração em suporte duradouro, para a faturação e cobrança de serviços que não constituem serviços de comunicações eletrónicas, nem serviços de audiotexto, nem serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA SMS) por parte dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas. Estas alterações foram apresentadas em aditamento à proposta de alteração da lei remetida ao Governo em outubro de 2016, na qual, entre outras, se propôs a criação do regime sancionatório aplicável aos incumprimentos das obrigações previstas no Regulamento TSM e a atualização do regime sancionatório aplicável ao Regulamento do *roaming*, na sua redação revista.

Em 2017, importa igualmente destacar a **cooperação com a Assembleia da República** (AR). Em janeiro, a então presidente da ANACOM, Fátima Barros, esteve na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas a prestar esclarecimentos sobre o serviço postal universal e, em dezembro de 2017, em cumprimento do artigo 5.º da Lei n.º 33/2016, de

24 de agosto, a ANACOM apresentou o estudo sobre as diferentes possibilidades de alargamento da oferta de serviços de programas na plataforma de TDT, elaborado pela Leadership Business Consulting. Adicionalmente, a ANACOM respondeu às diversas solicitações que lhe chegaram, diretamente da AR ou através do gabinete do SEI, nomeadamente com base em perguntas dos grupos parlamentares sobre matérias sectoriais.

Por último, para fechar o resumo das principais atividades prosseguidas pela ANACOM em 2017, deve ser referido o parecer sobre a operação de concentração entre a MEO e a Media Capital, elaborado pela ANACOM na sequência do pedido que recebeu da Autoridade da Concorrência (AdC) ao abrigo do artigo 55.º, n.º 1, da Lei da Concorrência. Este parecer foi emitido a 18 de setembro, no prazo dos 20 dias úteis de que a ANACOM dispunha para o fazer. Face à apreciação efetuada, e dados os riscos decorrentes da operação de concentração, tal como foi notificada, a ANACOM concluiu pela suscetibilidade da criação de entraves significativos à concorrência efetiva nos vários mercados de comunicações eletrónicas, com prejuízo em última instância para o consumidor final, não devendo, pois, ser autorizada nos termos em que foi proposta.

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

Na concretização da sua missão e no desenvolvimento da sua atividade, a ANACOM procura sempre a melhoria contínua, de modo a alcançar maiores níveis de eficiência. Para alcançar esse objetivo tem apostado numa cultura corporativa orientada para a excelência, tecnologicamente inovadora ao nível dos seus comportamentos e processos internos e assente na formação e desenvolvimento dos colaboradores, assumindo um forte compromisso no âmbito da transformação digital da organização. A promoção da desmaterialização de processos e a prestação de serviços online são disso exemplo.

O esforço permanentemente feito neste domínio coloca em evidência a importância dos sistemas de informação e a necessidade da sua constante evolução.

Com o objetivo de melhorar as práticas e resultados dos sistemas e tecnologias de informação e aumentar a eficiência e segurança dos mesmos, promovendo em paralelo a redução de custos, a ANACOM continuou em 2017 a implementação do plano estratégico de sistemas de informação (PESI) 2015-2017.

Nesse contexto, foi levado a cabo um forte investimento nos centros de dados da organização, a que será dada continuidade no novo plano estratégico para o período 2018-2020. A concretização desse novo plano permitirá que a ANACOM esteja alinhada com as melhores práticas mundiais.

Ainda no âmbito do PESI 2015-2017, iniciaram-se em 2017 os processos de consolidação do parque servidor e foi efetuado o planeamento de consolidação do parque aplicacional. Foi também concluído o processo de consolidação do parque cliente.

Sendo 2017 o último ano da concretização do PESI, foi feito o balanço da sua implementação, concluindo-se que o mesmo permitiu uma redução dos custos continuados da operação (Opex) na ordem dos 30%.

A ANACOM ficou assim dotada de um conjunto de ferramentas que lhe permitirão prosseguir o processo de transformação digital e promover cada vez mais os meios eletrónicos no relacionamento com o sector. Neste contexto, pode referir-se, a título de exemplo, o regulamento aprovado pela ANACOM, em 14 de dezembro de 2017, relativo ao registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas. Este regulamento, além de assegurar uma maior transparência da informação relativa aos agentes no mercado, promove a atualização, a simplificação e a modernização dos procedimentos, fixando regras de utilização de meios eletrónicos e da promoção dos serviços eletrónicos, nomeadamente através da criação de uma área reservada no sítio da ANACOM na Internet.

Esta aposta na desmaterialização, que progressivamente vai transformando a ANACOM numa organização *paperless*, tem permitido a redução da sua pegada ecológica, contribuindo para a melhoria da sustentabilidade ambiental. Nesse sentido, a ANACOM tem lançado várias ações de sensibilização para uma utilização mais sustentável dos recursos, que têm dado bons resultados. Importa referir neste ponto o projeto de gestão ambiental, em curso desde 2010, que inclui várias iniciativas, correspondendo uma delas ao processo de faturação eletrónica, lançado em 2014, com um forte impacto na redução do consumo do papel e na diminuição das despesas associadas à impressão e expedição de documentos. Decorridos três anos sobre a introdução do sistema, o número de utilizadores tem-se mantido sem grandes variações. Com efeito, a maior 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.

No total, no decurso da vigência do PESI 2015-2017, registou-se uma redução de 34% do volume de impressões.

Em 2017, a redução da pegada ecológica da ANACOM passou ainda pela diminuição de 3,6% no consumo de energia, correspondentes a menos 75.432 kW gastos. Também se reduziu o consumo de plástico, através da redução da utilização de palhetas plásticas em 52% e da redução de 63% da utilização de copos para água em plástico.

Releva-se finalmente que, em 2017, a ANACOM prosseguiu a boa prática de fazer recolha seletiva de resíduos que encaminha para os ecopontos apropriados, privilegiando, sempre que possível, a entrega à associação Entrajuda.

2. COMUNICAÇÃO E PROTEÇÃO DOS CONSUMIDORES

2.1. Informação e comunicação com os *stakeholders*

A transparência sobre as decisões tomadas e a comunicação com todas as partes interessadas (*stakeholders*), 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 *stakeholders*, e em particular com os consumidores e utilizadores, habilitando-os a fazer escolhas mais adequadas às suas necessidades. Informar é, assumidamente, uma das formas mais eficazes de assegurar a proteção dos utilizadores.

2.1.1. Sítio institucional na Internet

Esta Autoridade possui um sítio na Internet (www.anacom.pt), 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.

As consultas públicas constituem o instrumento por excelência de comunicação com o mercado. Através delas, o regulador dá a conhecer ao mercado as suas posições e recolhe contributos sobre as mesmas, antes de tomar decisões definitivas sobre qualquer matéria, contribuindo de algum modo para a previsibilidade regulatória. Um mecanismo tanto mais relevante quanto é certo que as decisões do regulador têm impacto na vida das pessoas e das empresas, pelo que é importante que estas conheçam, tão cedo quanto possível, o sentido dessas posições e lhes seja dada a oportunidade de apresentarem comentários e contributos para as decisões. Em 2017, foram lançadas 17 consultas públicas.

Sobre o sítio da ANACOM, importa referir que, além da atualização em permanência da informação, em 2017, foram reformulados os conteúdos das três grandes áreas: Institucional, Mercado e Serviços. Na área de Mercado, é de destacar a divulgação trimestral dos principais indicadores estatísticos dos vários serviços através de uma infografia ("Factos & Números"), que sintetiza de forma apelativa os principais dados, a qual em 2017 foi alargada aos serviços postais. O objetivo é mostrar de forma atrativa e

rápida um conjunto de indicadores relevantes para acompanhamento da evolução dos sectores das comunicações eletrónicas e dos serviços postais. A informação inclui indicadores sobre número de subscritores, taxas de penetração, tráfego, receitas e quotas de assinantes.

Em 2017, registaram-se 915 688 visitas ao sítio desta Autoridade, originadas por 635 728 utilizadores, e foram feitas 2 141 491 visualizações dos conteúdos informativos. Relativamente aos serviços disponibilizados na área correspondente, houve um total de 2 258 485 visitas.

A ANACOM mantém o compromisso de simplificar a consulta de informação por parte dos utilizadores através de um *design* responsivo – o sítio adapta-se automaticamente a todo o tipo de dispositivos (por exemplo, computador, *tablet* ou *smartphone*) –, respeitando as melhores práticas em termos de usabilidade e acessibilidade.

2.1.2. Portal do Consumidor da ANACOM

O Portal do Consumidor (www.anacom-consumidor.pt) é a plataforma através da qual a ANACOM veicula informação diretamente destinada aos consumidores de serviços de comunicações. Nesta plataforma, os consumidores podem obter informação útil e em linguagem simples sobre os serviços de comunicações, conhecer os seus direitos, saber como resolver problemas, comparar tarifários, medir a velocidade dos serviços, colocar questões e apresentar reclamações. Estão igualmente disponíveis os contactos dos operadores e de entidades relevantes, bem como *links* úteis para as condições de oferta dos serviços de cada operador e os formulários que estes disponibilizam para o cancelamento de contratos.

Através do Portal do Consumidor, a ANACOM disponibiliza ainda várias ferramentas úteis para os consumidores, que lhes permitem encontrar resposta para algumas das suas necessidades, como é o caso do comparador de tarifários [COM.escolha](#) e do medidor da velocidade de acesso à Internet [NET.mede](#).

A ferramenta COM.escolha permite simular consumos e comparar tarifários de Internet, televisão, serviços no telemóvel ou telefone fixo, isoladamente ou em pacote. Os consumidores podem, por esta via, verificar quais as ofertas disponíveis que melhor se adequam às suas necessidades.

Dada a entrada em vigor, a 15 de junho de 2017, das regras do *Roam Like at Home*, aplicáveis às comunicações em *roaming* entre países do EEE, a ANACOM solicitou aos operadores a introdução sistemática, nomeadamente no detalhe dos tarifários, das comunicações em *roaming* que passaram a estar incluídas nos diferentes tarifários do serviço móvel. Isto porque o carregamento da informação sobre as ofertas/tarifários no COM.escolha é responsabilidade dos prestadores, sendo monitorizada pela ANACOM, que alerta os prestadores sempre que deteta situações de não atualização de tarifários ou de não correspondência dos mesmos com a informação divulgada nos respetivos *sites*.

Em 2017, o simulador COM.escolha recebeu um total de 89 676 visitas, de 75 744 utilizadores. Em comparação com 2016, registou-se um decréscimo de 3,6% no número de visitas e de 3,8% no número de utilizadores. A funcionalidade mais utilizada em 2017 foi a consulta de tarifários de serviços no telemóvel, com 49 624 acessos.

Por sua vez, o NET.mede possibilita aos utilizadores testar alguns parâmetros de desempenho do seu serviço de acesso à Internet (nomeadamente as velocidades de *download/upload* e a latência), bem como verificar se existem indícios de gestão de largura de banda (*traffic shaping*) para duas aplicações específicas: *streaming* sobre *Flash Player* (por exemplo, YouTube) ou BitTorrent.

Em 2017, a ANACOM melhorou a interface de utilizador desta ferramenta. O NET.mede permite agora a realização de testes simples de velocidade através do *browser*, não apenas a partir de computador, mas também de *smartphones/tablets*, e passou igualmente a disponibilizar, após o teste, um relatório com informação prática do potencial de utilização do acesso/equipamento testados para vários tipos de aplicações. Passou igualmente a disponibilizar informação estatística agregada, por região (com base em geolocalização aproximada) e por tipo de acesso/equipamento, baseada nos testes realizados pelos utilizadores no território nacional. A ANACOM passou a dispor de informação mais completa e desagregada sobre os testes realizados, a qual fornece pistas que ajudam na monitorização da qualidade do serviço de acesso à Internet.

Ao longo de 2017, foram realizados através do NET.mede cerca de 324 mil testes simples de velocidade e cerca de 14 mil testes de *traffic shaping*, tendo-se verificado, em resultado dos melhoramentos disponibilizados a partir de 7 de junho, um aumento do número médio diário de testes realizados na ordem de 152% e de 88%, respetivamente.

A ANACOM passou também a disponibilizar, no *site* do NET.mede, o acesso à *app* NET.mede e respetiva área reservada *my* NET.mede (<https://netmede.pt/app>), que possibilitam ao utilizador, mediante o uso de uma aplicação instalável nos seus equipamentos, a realização de testes mais completos ao seu serviço de acesso à Internet (sendo analisadas as variáveis velocidade de *download/upload*, a latência, o *jitter*, a perda de pacotes e o desempenho *web browsing/HTTP*) e a consulta, de forma sistematizada, do histórico recente dos resultados desses testes nos seus vários equipamentos e acessos.

A ANACOM dispõe ainda de uma outra ferramenta *online* de grande relevância para os consumidores, o serviço [TDT - Sondas de Monitorização](#), que permite consultar, de forma fácil e rápida, se existem problemas que possam estar a afetar a receção do sinal de TDT na área de residência dos interessados. Esta informação é fornecida por uma rede de 360 sondas, dispersas pelo território continental.

2.1.3. Newsletter Spectru

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é o boletim informativo eletrónico [Spectru](#), através do qual é divulgada mensalmente informação sobre a atividade do regulador, bem como sobre o que de mais relevante se regista no sector das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, a nível nacional e internacional.

O boletim tem uma versão em português e a outra em inglês, ambas disponibilizadas no sítio desta Autoridade na Internet, onde pode ser subscrito de forma gratuita. A 31 de dezembro de 2017, estavam registados 2577 subscritores nacionais e estrangeiros.

2.1.4. Redes sociais

A ANACOM dispõe igualmente de uma conta na rede social Twitter (<https://twitter.com/ANACOM>), que constitui um reforço da divulgação da informação publicada no sítio, o qual, em 2017, registou 2226 visitas provenientes do Twitter.

Por sua vez, os vídeos publicados pela ANACOM no YouTube tiveram, em 2017, 1566 visualizações.

2.1.5. Campanhas e ações de divulgação

Sempre que considera adequado, faz parte da política de comunicação da ANACOM lançar 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 2017, foram várias as iniciativas promovidas para melhor informar os consumidores, que se descrevem de seguida.

- **Roaming internacional**

A ANACOM lançou, a 15 de junho de 2017, uma campanha informativa sobre *roaming* internacional, com o objetivo de dar a conhecer a existência de novas regras que entraram em vigor nessa data, e que são aplicáveis sempre que um consumidor viajar para um país da União Europeia e para a Islândia, a Noruega e o Liechtenstein, ou seja, dentro do EEE.

A campanha visou informar os consumidores sobre os preços que pagam quando estão em *roaming* em qualquer país do EEE, que são agora iguais aos que pagam em Portugal pelas suas comunicações nacionais para chamadas de voz, mensagens e dados. Esta campanha, veiculada na Internet e na imprensa, aconselhava o consumidor a contactar o seu operador antes de viajar para se informar sobre as condições e eventuais limitações à prestação deste serviço.

- **Campanha sobre os novos regimes legais aplicáveis a equipamentos de rádio e de comunicações eletrónicas**

A 28 de setembro de 2017, ANACOM lançou uma campanha informativa para divulgar, junto dos operadores económicos, os novos regimes legais aplicáveis a equipamentos de rádio e de comunicações eletrónicas, bem como à sua colocação e disponibilização no mercado.

Esta campanha visou alertar fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores de equipamentos que utilizem o espectro eletromagnético para as mudanças introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho, que transpõe a Diretiva 2014/53/UE, de 16 de abril (Diretiva RED - equipamentos de rádio), e pelo Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, que transpõe a Diretiva 2014/30/UE, de 26 de fevereiro (Diretiva CEM – compatibilidade eletromagnética). A mensagem transmitida alertou para o facto de todos os operadores da cadeia de distribuição destes equipamentos poderem, com a entrada em vigor destes diplomas, ser responsabilizados de igual forma pelo cumprimento das normas vigentes.

Esta campanha utilizou meios digitais e a imprensa escrita, assim como ações de *email marketing* e de *mailing* para os vários operadores económicos que atuam em território nacional. A ANACOM realizou ainda dois *workshops* informativos (no Porto, a 12 de outubro de 2017, e em Lisboa, a 19 de outubro de 2017), subordinados ao tema “RED e CEM: o que muda no mercado de equipamentos de rádio e de comunicações eletrónicas”.

- **Ação de divulgação sobre a eliminação da obrigatoriedade de registo dos utilizadores das estações de CB**

A ANACOM desencadeou igualmente uma ação de divulgação alargada das novas regras de utilização das estações de CB – Banda do Cidadão, através da sua comunicação à Guarda Nacional Republicana (GNR) e à Polícia de Segurança Pública (PSP), responsáveis pela fiscalização da utilização destas estações e da publicação de um aviso nos jornais de maior circulação no Continente, Madeira e Açores. Esta ação teve na sua génese a aprovação pela ANACOM, a 9 de março de 2017, da isenção de licença das estações de CB, no sentido da simplificação e desburocratização dos processos.

- **Participação no programa Madeira Viva, da RTP Madeira**

Em 2017, a ANACOM manteve a participação no programa Madeira Viva, da RTP Madeira. Esta participação, de frequência mensal, tem como objetivo reforçar a informação disponibilizada aos utilizadores sobre assuntos que refletem as principais questões suscitadas nas reclamações e pedidos de informação recebidos na ANACOM. Foram abordados temas como os direitos dos consumidores nos contratos celebrados por telefone, as situações em que um contrato com período de fidelização pode ser cancelado sem penalização, os direitos dos utilizadores na faturação dos serviços, como reagir a falhas na qualidade do serviço, o atendimento ao cliente e as novas regras de *roaming*.

2.1.6. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector

A ANACOM dá também especial atenção à promoção do conhecimento sobre a regulação e o sector regulado juntos dos vários *stakeholders*. Fá-lo de várias formas, nomeadamente recolhendo e tratando informação estatística que publica regularmente – relatórios estatísticos trimestrais, relatórios sobre reclamações, relatório anual sobre a situação das comunicações, o “Diretório de Empresas no Sector das Comunicações” e o “Mercado das Comunicações na Economia Nacional”.

A realização de estudos é outra das atividades prosseguidas pela ANACOM que contribui para melhorar o conhecimento do sector. Esses estudos habilitam igualmente à tomada de decisão pela ANACOM.

Entre os estudos realizados e publicados em 2017, destacam-se os seguintes:

- Estudo sobre alargamento adicional da oferta de serviços de programas na televisão digital terrestre, desenvolvido, na sequência de concurso público para o efeito lançado, pela Leadership Business Consulting, em parceria com a LS Telcom e a DLA Piper. O estudo contempla uma análise global da situação da TDT em Portugal, projetando um conjunto de modelos futuros para o seu desenvolvimento, com base na análise e aprendizagem do contexto nacional, mas também através da identificação das lições aprendidas e melhores práticas que foram encontradas noutros países europeus;
- Estudo sobre as necessidades dos consumidores de serviços postais, realizado pelo IMR - Instituto de Marketing Research. Identifica e avalia as necessidades dos utilizadores finais residenciais do sector postal em Portugal, em particular no que concerne a eventuais falhas no fornecimento de serviços úteis aos consumidores ou na identificação de elementos do serviço postal que poderão já não ser valorizados pelos consumidores;
- Estudo sobre as necessidades dos consumidores quanto ao acesso a estabelecimentos postais e outros pontos de acesso à rede, também realizado pelo IMR. Incide sobre a identificação e avaliação das necessidades dos utilizadores de serviços postais (residenciais e micro, pequenas e médias empresas) relativamente à acessibilidade a estabelecimentos postais em Portugal, outros pontos de acesso à rede postal afeta à concessão (marcos e caixas do correio) e ofertas mínimas de serviços, incluindo horários mínimos de funcionamento dos estabelecimentos postais;
- Estudo sobre custos de mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas faturados conjuntamente, realizado pela QMETRICS. Debruça-se sobre a mudança de prestador de serviços de comunicações eletrónicas, quer na perspetiva dos utilizadores residenciais de serviços de comunicações eletrónicas (através de inquirição amostral), quer na ótica dos principais prestadores de serviços de

comunicações eletrónicas, e ainda na ótica de outras ARN, de fabricantes de equipamentos e de associações de consumidores (através de entrevistas).

A ANACOM realiza ainda *workshops* e conferências, cuja participação é gratuita e aberta a todos os interessados e que visam aumentar o conhecimento e a informação da sociedade civil nestas matérias. Em 2017, a ANACOM realizou cinco *workshops*. A divulgação das novas regras aplicáveis no mercado de equipamentos decorrentes da transposição das diretivas CEM e RED, os custos da mudança de prestador, as conclusões dos estudos acima referidos sobre as necessidades dos utilizadores de serviços postais e a conectividade internacional, foram temas partilhados por esta via com os *stakeholders*.

Outro instrumento de acesso ao conhecimento, sobre o sector das comunicações e temáticas relacionadas, é a Biblioteca ANACOM, acessível através do sítio desta Autoridade. No seu catálogo bibliográfico, está disponível um acervo documental de mais de 24 500 exemplares, entre livros, estudos, relatórios, documentação de organismos nacionais e internacionais, com especial enfoque nas matérias de comunicações eletrónicas, serviços postais, sociedade da informação e televisão digital.

Em 2017, a Biblioteca ANACOM registou 2 166 936 pesquisas de utilizadores externos, registando-se um aumento de 470,7% face ao período homólogo.

A participação em feiras e exposições é outra forma de divulgar a atividade da ANACOM. Em 2017, a ANACOM participou como expositor no "Techdays Aveiro", divulgando atividades específicas que desenvolve, nomeadamente as relacionadas com a gestão do espectro radioelétrico e a inovação e o desenvolvimento de parcerias científicas, a promoção das ciências rádio e os novos modelos de gestão para ajudar no desenvolvimento e implementação de serviços como 5G e banda larga.

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

A comunicação é fundamental para fazer chegar informação às entidades destinatárias da atividade da ANACOM, designadamente aos consumidores, e é determinante para que estes possam fazer escolhas mais esclarecidas e mais adequadas às suas necessidades, ficando por essa via mais protegidos. Ainda assim, sempre que tal se revela necessário ou adequado, a ANACOM adota determinações ou recomendações que visam a salvaguarda dos interesses e direitos dos consumidores. Em seguida são apresentadas algumas das mais importantes decisões desta Autoridade nesta matéria.

- **Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual**

A ANACOM aprovou, por decisão de 5 de junho de 2017, o projeto de Regulamento de alteração do Regulamento sobre a informação pré-contratual e contratual no âmbito das comunicações eletrónicas (Regulamento n.º 829/2016, de 23 de agosto).

O projeto de alteração foi sujeito a consulta pública, que decorreu entre 14 de julho e 28 de agosto de 2017, na sequência da respetiva publicação em Diário da República (DR)².

Contextualizando, o Regulamento n.º 829/2016, que determina os requisitos aplicáveis à informação pré-contratual e contratual a prestar pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, entrou em vigor cinco dias após a sua publicação no DR (2.ª Série) n.º 161, de 23 de agosto de 2016, estabelecendo um prazo máximo de seis meses para implementação das obrigações nele previstas.

Antes do termo do prazo para a implementação das obrigações previstas no Regulamento n.º 829/2016, a Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (APRITEL), em nome e em representação dos seus associados, alegando dificuldades práticas de implementação de algumas obrigações nele previstas, veio solicitar que a ANACOM reequacionasse uma diferente abordagem do regime e modelo da Ficha de Informação Simplificada (FIS) aprovada por aquele Regulamento.

Por decisão de 20 de fevereiro de 2017, a ANACOM aprovou o início do procedimento regulamentar de alteração do Regulamento n.º 829/2016 e, em conformidade, promoveu a publicitação do correspondente anúncio. Simultaneamente, tendo presente que o termo do procedimento regulamentar iniciado ocorreria após 23 de fevereiro de 2017, data limite fixada para a implementação das obrigações previstas no Regulamento n.º 829/2016, a ANACOM determinou ainda a suspensão temporária deste Regulamento, desonerando as empresas da adoção de medidas que, após a revisão do Regulamento, poderiam ser objeto de alteração. Os efeitos desta suspensão, que se iniciou a 23 de fevereiro de 2017, vigoram até à entrada em vigor da alteração do Regulamento n.º 829/2016.

Refira-se que, na revisão das obrigações que decorrem do disposto no Regulamento n.º 829/2016 e do modelo de FIS que lhe está anexo, foi considerada, no quadro de uma

² Aviso n.º 7984/2017, *Diário da República*, 2.ª série, n.º 135, de 14 de julho de 2017.

análise de custos e benefícios, a necessidade de assegurar uma adequada e eficaz proteção dos interesses dos utilizadores finais de serviços de comunicações eletrónicas, através da maior clareza e comparabilidade da informação pré-contratual e contratual. Foram também considerados os investimentos que as empresas terão de realizar para ajustar os suportes de informação, reformular procedimentos e formar equipas preparadas para dar cumprimento às obrigações decorrentes do novo enquadramento. Com efeito, a necessidade de realizar tais investimentos já resulta do Regulamento n.º 829/2016, não sendo agravados em consequência das novas medidas, que respeitam uma lógica de racionalização e de economia procedimental ao nível da atividade de gestão comercial e contratual das empresas, permitindo a adequada informação dos utilizadores dos serviços com custos inferiores aos que decorreriam da implementação das exigências associadas ao Regulamento n.º 829/2016.

Nesse contexto, e feita a necessária ponderação das várias posições manifestadas e dos interesses representados, procedeu-se à reformulação dos modelos de FIS aprovados, com a correspondente adequação do articulado, no sentido de os mesmos consagrarem dois tipos específicos, que justificam um tratamento particular nos diversos momentos de interação com as empresas. Assim, as alterações submetidas a consulta preveem que a FIS seja disponibilizada em dois formatos complementares: uma FIS de Produto e uma FIS de Cliente. Da primeira constam as condições genéricas de cada oferta dirigida aos utilizadores finais e cuja relevância é particularmente notória numa fase de prospeção de ofertas disponíveis no mercado; a segunda conterá as condições contratuais concretamente subscritas ou a subscrever por cada utilizador final, especificando as condições opcionais da oferta, descritas na FIS Produto.

No âmbito da consulta desenvolvida no procedimento regulamentar, visou-se ainda reponderar as obrigações fixadas quanto ao suporte a utilizar para a disponibilização da FIS em sede pré-contratual e contratual, e clarificar alguns conceitos, como o de oferta de serviços para utilização ocasional, assim como as condições em que é obrigatória a disponibilização de uma FIS atualizada na vigência do contrato.

- **Determinação de medidas corretivas sobre alterações contratuais**

(i) A ANACOM teve conhecimento de que a Vodafone estava a comunicar a alguns clientes (com contratos que as partes acordaram sujeitar a um período de fidelização) que, em janeiro de 2017, procederia a um aumento das comunicações incluídas nos respetivos

tarifários Net Voz Fixa, o que implicava o pagamento mensal adicional de 2,50 euros, mais IVA, durante o período de fidelização, valor que duplicaria findo esse período. Nesta mensagem, a Vodafone comunicava também que, na falta de uma específica manifestação dos clientes referindo que pretendiam manter as condições contratadas, os contratos seriam alterados.

A ANACOM entendeu que a prática adotada por aquela empresa, ao sustentar a aceitação da alteração contratual no silêncio do assinante, era lesiva para os interesses deste último. Por isso, aprovou, submetendo a audiência prévia, um projeto de determinação para que a empresa cessasse de imediato a atuação descrita e adotasse as medidas necessárias para corrigir a situação, comunicando ainda aos assinantes a quem já tenha apresentado a proposta em causa que a alteração contratual só se poderia efetivar se manifestassem expressamente o seu acordo, pela forma legalmente exigida.

Na sequência da notificação da decisão projetada pela ANACOM (o que ocorreu a 13 de janeiro de 2017), a Vodafone corrigiu a sua atuação (referindo, contudo, discordar do sentido de decisão notificado) pelo que, constatada a inutilidade superveniente do procedimento iniciado, a ANACOM determinou a sua extinção.

(ii) Na sequência de um significativo número de queixas que foram apresentadas por utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas sobre alterações contratuais promovidas pela MEO, NOS, NOWO e Vodafone, a ANACOM, após investigação dos procedimentos que foram adotados pelas empresas, verificou que estas, quando comunicavam as propostas de alteração contratual, não observavam, na íntegra, o procedimento exigido pelo n.º 16 do artigo 48.º da LCE, pois não informavam os seus assinantes do seu direito de, sem quaisquer encargos, fazerem cessar os contratos antes das alterações produzirem efeito. Perante os resultados desta investigação, a ANACOM, no exercício das competências previstas no n.º 3 do artigo 48.º-A da LCE, ordenou às mencionadas empresas a adoção de medidas corretivas.

Essas medidas implicaram o envio de comunicações escritas aos assinantes afetados por alterações contratuais da iniciativa dos referidos operadores, nas situações em que estes não lhes tivessem comunicado, por escrito, e de forma simultânea, as alterações das condições contratuais (efetuadas após a entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, que alterou a LCE) e o direito de rescindir os contratos sem qualquer encargo (ainda que os assinantes estivessem sujeitos a períodos de fidelização ou a outros compromissos

de permanência), caso não aceitassem as citadas alterações contratuais ou, em alternativa, de que poderiam recuperar as mesmas condições que tinham antes das alterações.

As medidas corretivas ordenadas pela ANACOM implicaram o envio de novas comunicações a todos os assinantes que estivessem vinculados a contratos cujo período de fidelização se tivesse iniciado antes da realização das alterações contratuais.

(iii) No âmbito de uma campanha, lançada em 8 de agosto de 2017, a MEO atribuía a alguns dos seus assinantes 2GB adicionais de Internet móvel para utilização até 31 de agosto, sem custos. A partir dessa data, aquele tráfego extra de Internet móvel passaria a ter um custo adicional, não sendo para o efeito necessário que o assinante manifestasse, de forma expressa, o seu consentimento.

A ANACOM, por decisão de 31 de agosto de 2017, que submeteu a audiência prévia, determinou a adoção de medidas cujo cumprimento a MEO devia assegurar no âmbito da referida campanha.

Apesar dos esclarecimentos prestados pela MEO em sede de audiência prévia, a ANACOM entendeu que o fornecimento de tráfego adicional, mediante contrapartidas, apenas poderia ser admitido se a adesão à oferta resultasse de uma manifestação expressa e prévia por parte do cliente nesse sentido. Assim, a ANACOM determinou que a MEO:

- assegurasse que a adesão à oferta no âmbito da campanha lançada a 8 de agosto de 2017 deveria ter por base uma manifestação expressa de vontade por parte dos seus clientes;
- não procedesse nem à faturação, nem à cobrança, de quaisquer quantias pela prestação de serviços a que se referia a determinação, sem que os assinantes tivessem manifestado previamente o acordo expresso.

- **Determinação de alteração de disposições contratuais**

(i) Na sequência de uma reclamação que lhe foi apresentada e no exercício da sua atividade de supervisão, a ANACOM procedeu à análise das disposições relativas a alterações contratuais incluídas nos contratos em uso pela Vodafone para o segmento

consumo e para o segmento empresarial – que, para cumprimento do artigo 48.º, n.º 19 da LCE, foram depositados na ANACOM pela Vodafone em agosto de 2016.

Perante a constatação de que algumas cláusulas não estavam ajustadas às exigências fixadas no n.º 16 do artigo 48.º da LCE, a ANACOM, em 12 de janeiro de 2017, aprovou e notificou à Vodafone (nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 1 do artigo 110.º, *ex vi* artigo 48.º, n.º 20, da mesma Lei) um projeto de determinação de alteração dessas cláusulas contratuais.

Quando se pronunciou sobre o referido sentido de decisão, a Vodafone informou que iria proceder à alteração dos contratos acima indicados, eliminando as cláusulas que foram assinaladas como desconformes, observando assim o sentido da decisão notificada.

Após análise dos contratos posteriormente depositados pela Vodafone, a ANACOM constatou que os mesmos estavam ajustados ao sentido de decisão notificado, pondo por isso termo ao procedimento iniciado.

(ii) Também em resultado de uma reclamação, a ANACOM levou a cabo uma análise das disposições relativas à suspensão dos serviços por falta de pagamento previstas nos contratos em uso pela Vodafone para o segmento consumo e para o segmento empresarial e que foram depositados na ANACOM pela empresa em agosto de 2016.

No termo desta análise, a ANACOM concluiu ser necessário determinar a alteração de algumas das cláusulas que nos mesmos se continham e que não se conformavam com as disposições consagradas na LCE para a suspensão e extinção dos contratos por falta de pagamento (artigos 52.º e 52.º-A). Em consequência, a ANACOM, em 15 de dezembro de 2016, aprovou e notificou à Vodafone o sentido de uma decisão que determinava o seu ajustamento.

Na sequência desta notificação, a Vodafone veio comunicar ter procedido à retificação das cláusulas identificadas pela ANACOM.

Com base na análise dos contratos posteriormente depositados pela empresa (para o segmento empresarial e para o segmento consumo) com o objetivo de substituir os que estiveram na origem do sentido de decisão notificado, a ANACOM verificou que apenas foi promovido o ajustamento parcial das cláusulas do contrato. Perante este facto, em 19 de outubro de 2017, determinou à empresa o ajustamento dos contratos para o segmento

empresarial de modo a que o mesmo passasse a prever que a suspensão do serviço com fundamento na falta de pagamento pontual apenas pode ocorrer após realização de pré-aviso adequado e por escrito aos assinantes.

(iii) No exercício da sua atividade de supervisão, a ANACOM procedeu à análise de algumas disposições relativas às alterações das condições incluídas no contrato depositado na ANACOM, em fevereiro de 2017, pela NOWO, em cumprimento do disposto no artigo 48.º, n.º 19 da LCE.

Constatando que a NOWO estava a configurar o conceito de alteração contratual em termos contrários ao disposto no n.º 16 do artigo 48.º da LCE – circunscrevendo o conceito de alteração contratual apenas aos casos em que o preço fosse agravado – e que não previa a comunicação do direito de rescisão em todas as situações em que esta deve ser assegurada, a ANACOM, em 7 de abril de 2017, aprovou e notificou à NOWO o sentido de uma decisão que determinava a adequação das disposições dos seus contratos de forma a assegurar o integral cumprimento da lei nos domínios acima indicados.

Na sequência desta notificação, a NOWO veio comunicar ter procedido à retificação das cláusulas identificadas pela ANACOM. Com base na análise dos contratos posteriormente depositados pela empresa com o objetivo de substituir os que estiveram na origem do sentido de decisão notificado, constatou esta Autoridade que os mesmos estavam ajustados ao sentido da decisão notificada, tendo, por isso, cessado o procedimento.

- **Recomendação de abstenção de cobrança de serviços afetados pelos incêndios**

No dia 31 de outubro de 2017, constatando que os danos causados pelos incêndios ocorridos em 2017 privaram inúmeros assinantes dos serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM recomendou às empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que, por sua iniciativa e sem prever ou exigir, direta ou indiretamente, quaisquer contrapartidas futuras:

(i) se abstivessem de faturar e cobrar os serviços durante e por referência ao período de tempo em que estes permaneçam indisponíveis em consequência dos danos causados pelos incêndios, nos casos em que os contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas se mantivessem em vigor;

(ii) promovessem acertos na faturação já emitida e enviada aos seus assinantes; e

(iii) assegurassem o crédito nas faturas ou nas contas dos seus assinantes dos valores por estes já entregues para pagamento de serviços que não foram efetivamente prestados em resultado da indisponibilidade (de redes e serviços) motivada pelos danos causados pelos fogos.

- **Aplicação do mecanismo de compensação nos preços do serviço postal**

No que respeita ao sector postal, foram igualmente tomadas em 2017 várias decisões visando proteger os interesses e direitos dos consumidores. Por exemplo, tendo verificado que os CTT, enquanto prestador do serviço postal universal, incumpriu o valor mínimo fixado para o indicador correio normal não entregue até 15 dias úteis, a ANACOM determinou a aplicação do mecanismo de compensação, pelo que a empresa teve de aplicar uma dedução de 0,03 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para 2017. Esta dedução foi implementada pelos CTT através da redução do preço do correio azul nacional até 20 gramas, (i) entre 24 de novembro e 31 de dezembro de 2017, nos envios franquizados ao balcão e pré-pagos, beneficiando os utilizadores do segmento ocasional, e (ii) de 1 a 31 de dezembro de 2017, nos envios efetuados pelos clientes que estabeleceram com os CTT contratos de serviços postais a crédito, contrato pré-ativo e contrato de pronto pagamento, beneficiando assim também os clientes empresariais.

- **Recomendação relativa ao *Wap Billing* – cobrança apenas com autorização expressa dos clientes**

A ANACOM, em 2 de novembro de 2017, verificando a existência de casos em que o prestador de serviços de comunicações eletrónicas procede à faturação e cobrança de serviços ou conteúdos digitais que não estão previstos nos contratos que celebraram com os seus assinantes, e que não constituem serviços de comunicações eletrónicas, nem serviços de audiotexto, nem serviços de valor acrescentado baseados em mensagem (SVA/SMS MMS), recomendou às empresas que oferecem redes de comunicações públicas e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público que apenas procedessem à cobrança de conteúdos digitais ou serviços que não são de comunicações eletrónicas – por exemplo, toques, jogos, concursos ou *wallpapers* –, que habitualmente são contratados mediante acesso a páginas da Internet, quando os seus clientes tenham

expressamente autorizado a cobrança dos referidos serviços através do prestador de serviços de comunicações eletrónicas.

- **Assegurar a cobertura adequada da rede e a melhoria da qualidade no SU postal**

Com o objetivo de assegurar que não se irá assistir nos próximos anos a uma degradação da qualidade do serviço postal universal, e para garantir que a rede postal tem uma cobertura territorial adequada a satisfazer as necessidades das populações, a ANACOM recusou por duas vezes as propostas para os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços apresentadas pelos CTT, por entender que não respondiam adequadamente às necessidades dos consumidores, e fixou em deliberação específica os objetivos de densidade da rede postal que os CTT estão obrigados a cumprir até 2020. A ANACOM determinou ainda aos CTT que passassem a divulgar, no seu sítio na Internet, informação sobre a localização dos marcos e caixas de correio.

Com o mesmo objetivo, a ANACOM levou a cabo em 2017 um profundo trabalho de redefinição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal a que os CTT também ficarão obrigados até 2020, tornando-os mais exigentes. O correspondente SPD foi submetido a consulta pública no início de janeiro de 2018.

- **Revisão do procedimento de tratamento de reclamações da ANACOM**

A ANACOM fez uma análise ao procedimento de tratamento das reclamações e verificou a existência de vários fatores que afetavam a sua capacidade de resposta ao nível da supervisão das reclamações e da correção das práticas dos prestadores de serviços, bem como da resposta às reclamações, com prejuízo para os utilizadores de serviços de comunicações.

Em sequência, esta Autoridade iniciou, em 2017, um projeto de revisão do procedimento de tratamento de reclamações, tendo em vista assegurar:

- (a) a deteção oportuna de práticas ilícitas ou que afetem negativamente a experiência dos utilizadores no sector;
- (b) a atuação tempestiva e eficaz da ANACOM na correção e/ou no sancionamento dessas práticas;

- (c) a divulgação regular da conduta dos prestadores de serviços no mercado; e
- (d) a resposta célere e útil aos utilizadores que reclamam à ANACOM.

É previsível que os resultados desse projeto venham a ter reflexo no procedimento de tratamento das reclamações em 2018.

Ainda em matéria de reclamações, mas no que respeita à regulamentação dos procedimentos dos prestadores, a ANACOM aprovou, em 2 de junho de 2017, a publicação do aviso de início do procedimento regulamentar relativo aos requisitos a observar pelos prestadores de serviços de comunicações nos seus procedimentos de tratamento de reclamações de consumidores e demais utilizadores finais, tendo sido recebidos contributos das seguintes entidades APRITEL, CTT, DECO, MEO, NOS e Vodafone.

O projeto de regulamento será submetido a consulta pública em 2018.

Com esta iniciativa, a ANACOM pretende (i) reforçar os direitos dos consumidores e demais utilizadores finais, (ii) assegurar o tratamento harmonizado das reclamações destes utilizadores, (iii) garantir uma maior eficácia na articulação entre os procedimentos dos prestadores de serviços e os procedimentos da ANACOM e (iv) melhorar o exercício das suas competências de supervisão.

- **Estudos sobre qualidade dos serviços móveis**

Ainda em matéria de decisões relevantes para os consumidores, a ANACOM aprovou, em 2017, a metodologia para avaliação do desempenho dos serviços móveis e de cobertura radioelétrica GSM, UMTS e LTE. Recorde-se que o plano de atividades da ANACOM prevê a realização de estudos de qualidade de serviço das redes móveis e, em face dos desenvolvimentos tecnológicos e de mercado, impunha-se atualizar a metodologia seguida, que foi sujeita a consulta pública. A ANACOM procedeu ainda, neste contexto, à aquisição de um novo sistema para implementação da nova metodologia.

3. ANÁLISE DE MERCADOS

3.1. Mercados de acesso local grossista num local fixo e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo

A ANACOM aprovou, a 23 de março de 2017, a decisão final sobre a análise dos mercados de acesso local grossista num local fixo (mercado 3a) e de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo (mercado 3b), que inclui a definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares. Foi igualmente aprovado o relatório de audiência prévia e da consulta pública a que foi submetido o SPD, de 22 de dezembro de 2016, sobre a ponderação da Recomendação da CE, de 29 de novembro de 2016, relativamente aos processos PT/2016/1888 e PT/2016/1889³, bem como a notificação à CE de ambas as decisões finais.

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 consumo) nas áreas não concorrenciais (áreas NC).

Analizados estes mercados, e tendo em conta o quadro regulamentar nacional e comunitário relativo à análise e avaliação de PMS para as redes e serviços de comunicações eletrónicas, 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 consumo) nas áreas concorrenciais (áreas C) não é suscetível de regulação *ex ante*.

Esta decisão tinha sido objeto de reservas da CE, que iniciou a fase II da investigação ao abrigo do artigo 7.º-A da Diretiva 2002/21/CE, alterada pela Diretiva 2009/140/CE, bem como do BEREC (com o voto contra da ANACOM), tendo a CE, em 29 de novembro de 2016, adotado uma Recomendação no sentido de a ANACOM alterar a sua decisão.

³ Processos referentes à análise dos mesmos mercados 3a e 3b, notificada à CE em 1 de julho de 2016.

A ANACOM aprovou a decisão final sobre a ponderação dessa Recomendação, na qual apresenta a justificação fundamentada para não alterar e não retirar o projeto de decisão final aprovado a 30 de junho de 2016, notificado à CE a 1 de julho de 2016. A ANACOM manteve o entendimento de não acolher a Recomendação da CE tendo em conta os dados e a fundamentação apresentados no documento de decisão, que evidenciam as particularidades do mercado da banda larga nacional relativamente aos restantes mercados europeus. Esta decisão é, no entendimento do regulador, a que melhor defende os interesses do país e dos cidadãos, promovendo a cobertura do território com redes de nova geração (RNG) e combatendo a exclusão digital. O reforço das medidas regulatórias de acesso a condutas e a postes é considerado o meio mais adequado para intensificar 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 existam redes de alta velocidade, todos os operadores enfrentem condições semelhantes para investirem no desenvolvimento de infraestrutura própria.

De modo a dar cumprimento aos princípios regulamentares consagrados na Diretiva Acesso e na Diretiva-Quadro, tal como transpostos para a ordem jurídica nacional, e às obrigações que impendem sobre a ANACOM neste âmbito, designadamente de assegurar o respeito pelo princípio da proporcionalidade, entendeu a ANACOM que não poderia acolher a Recomendação da CE e impor obrigações de acesso à rede de fibra ótica da MEO, quer nas áreas NC em geral, quer nas freguesias predominantemente rurais das áreas NC.

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

Por decisão de 18 de maio de 2017, a ANACOM aprovou o SPD relativo ao mercado grossista de originação de chamadas na rede pública num local fixo – definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, que foi sujeito a audiência prévia às entidades interessadas e a consulta pública. Tendo-se concluído que existiam dois mercados relevantes distintos, a MEO foi identificada como entidade com PMS no mercado de originação de chamadas para a viabilização de serviços telefónicos retalhistas, e foram-lhe impostas várias obrigações. Quanto ao segundo mercado, relativo

à originação de chamadas para serviços especiais suportados em números não geográficos, pela análise efetuada concluiu-se que o mercado não era susceptível de regulação *ex-ante* e como tal não foi identificado nenhum operador com PMS, tendo-se proposto a desregulação deste mercado, em que até à data a MEO era o operador com PMS.

A 19 de outubro de 2017, a ANACOM aprovou o projeto de decisão final a notificar à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros da UE, relativo aos referidos mercados. Foi igualmente aprovado o relatório da audiência prévia e da consulta.

Por comunicação de 20 de novembro de 2017, a CE manifestou sérias dúvidas quanto à compatibilidade da proposta de designação de PMS com o direito da UE. As sérias dúvidas incidiram sobre a parte que respeita ao mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para a viabilização de serviços telefónicos retalhistas, suportados em acesso indireto. Na mesma comunicação, a CE esclareceu ainda que a ANACOM poderia proceder à desregulamentação proposta da originação de chamadas para números não geográficos.

A 23 de novembro, a ANACOM aprovou a retirada do projeto de decisão notificado, e iniciou uma reflexão sobre os pontos especificamente levantados pela CE, tendo em vista a preparação de um novo SPD sobre o mercado em causa (mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para a viabilização de serviços telefónicos retalhistas), que veio a ser adotado para consulta pública em abril de 2018.

Finalmente, a 14 de dezembro de 2017, a ANACOM confirmou, que o mercado grossista de originação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo para serviços especiais suportados em numeração não geográfica não satisfaz cumulativamente os três critérios previstos na Recomendação 2014/710/UE da CE, de 9 de outubro de 2014, relativa aos mercados relevantes, para que seja suscetível de regulação *ex-ante*. Consequentemente, também não existem operadores designados com PMS neste mercado grossista e as obrigações impostas à MEO neste mercado deixam de ser aplicáveis a partir desta data (excetuando a obrigação de controlo de preços, que só poderá ser eliminada no prazo de 6 meses após esta decisão).

4. OFERTAS REGULADAS

4.1. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis

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.

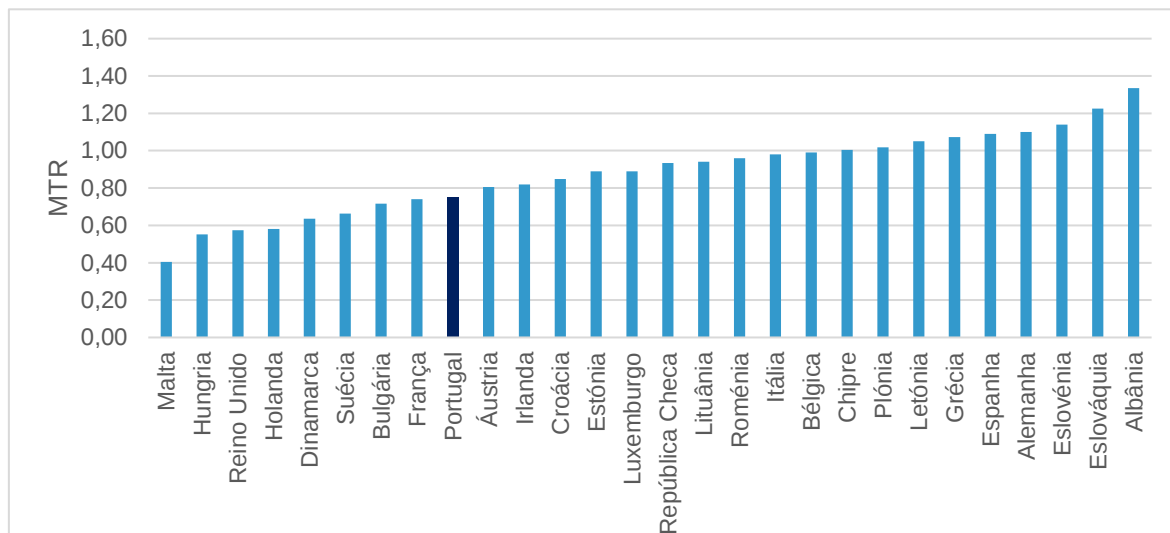
Neste contexto, a ANACOM determinou, por despacho de 3 de março de 2017, que, a partir de 1 de julho de 2017, o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS seria de 0,75 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo.

Considerando os preços de terminação móvel dos países da UE, que à data de julho de 2017 tinham definido preços máximos fixados com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC⁴ «puro», em conformidade com a Recomendação da CE sobre terminações, de 2009⁵, verifica-se que Portugal continuou no conjunto dos 10 países com o preço mais baixo, como é visível no gráfico seguinte.

⁴ *Bottom-Up Long-Run Incremental Cost*

⁵ Recomendação da Comissão de 7 de Maio de 2009 sobre o tratamento regulamentar das tarifas de terminação de chamadas em redes fixas e móveis na EU (2009/396/CE), disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2009:124:0067:0074:PT:PDF>.

Gráfico 1. Preços de terminação móvel dos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» (cêntimos de euro)



Fonte: Benchmark BEREK intitulado *Termination Rates at European level*, July 2017.

4.2. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

A tabela seguinte indica os preços que vigoravam em julho de 2017 nos países que aplicam o estabelecido na Recomendação da CE sobre terminações, de 2009 e, como tal, fixam os referidos preços com base em modelos de custeio 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 nos resultados do modelo de custeio LRIC «puro» desenvolvido especificamente para Portugal.

À data, Portugal ocupava a 6.ª posição. Os países não incluídos na tabela abaixo praticam preços fixados de acordo com outras metodologias e, em regra, são mais elevados.

Tabela 1. Benchmark LRIC «puro» à data de julho 2017

Benchmark LRIC "puro"	
Estado -Membro	Preço por minuto em cêntimos de euro
Reino Unido	0,0406
Itália	0,0430
Malta	0,0443
Grécia	0,0545
Dinamarca	0,0551
Portugal	0,0644

Suécia	0,0681
Croácia	0,0683
Irlanda	0,0720
Bulgária	0,0767
França	0,0770
Espanha	0,0817
Eslovénia	0,0876
Média dos preços LRIC puro sem PT	0,0898
Áustria	0,1110
Eslováquia	0,1234
República Checa	0,1244
Hungria	0,1291
Lituânia	0,1300
Luxemburgo	0,1310
Holanda	0,1390
Roménia	0,1400

Fonte: *Termination Rate at European level*, July 2017.

Entretanto, de acordo com a atualização do modelo de custeio, o preço da terminação fixa em Portugal foi reduzido para 0,0635 por minuto, a partir de 1 de outubro de 2017.

4.3. Oferta de referência de interligação (ORI)

4.3.1. Interligação IP

A ANACOM aprovou, a 4 de agosto de 2017, o SPD sobre a proposta de arquitetura de interligação IP apresentada pela MEO, como tinha sido determinado na decisão de 21 de dezembro de 2016, relativa à análise do mercado grossista de terminação de chamadas na rede telefónica pública num local fixo.

De notar que a 22 de fevereiro de 2017, tivera lugar uma reunião, promovida pelo regulador e aberta aos vários operadores interessados, em que a MEO apresentou as linhas gerais da sua proposta técnica para interligação IP. Na sequência desta reunião, alguns operadores enviaram à MEO o seu posicionamento sobre a matéria, pelo que a proposta constante no SPD integrou o contributo de diversos operadores e o entendimento da MEO sobre as preocupações por eles manifestadas.

O SPD foi submetido a audiência prévia dos interessados e a consulta pública. Após a fase de consulta, que terminou a 15 de setembro de 2017, foi aprovado o projeto de decisão final – em 16 de novembro de 2017 –, a notificar à CE, ao BEREC e ARN dos restantes

Estados-Membros da UE, bem como o relatório de audiência prévia e de consulta pública. A 5 de janeiro de 2018, foi aprovada a decisão final. A CE manifestou não ter comentários.

Nesta decisão sobre interligação IP, a ANACOM determinou que:

- a MEO deve assegurar que a existência de um ponto geográfico de interligação (PGI) IP temporário no Porto não tem impacto nas interligações IP e que não existirão custos acrescidos para os outros operadores nem quebras de serviços associadas à mesma;
- apenas os operadores de menor dimensão que estejam interligados com a MEO ou que venham a interligar-se para efeitos de entrega de tráfego de terminação de voz, podem optar na interligação IP por prescindir de um dos tipos de redundância, local ou geográfica, devendo, no entanto, garantir uma solução que assegure encaminhamentos alternativos de tráfego;
- esses operadores de menor dimensão podem optar por interligar-se a um único PGI IP da MEO, podendo nesse caso entregar todo o tráfego de terminação nesse PGI;
- nenhum operador que se encontre interligado com outro para efeitos de entrega de tráfego de terminação de voz, pode ser obrigado a interligar-se a mais do que dois PGI IP de cada operador;
- o calendário total da migração seja reduzido em 6 meses, tendo a MEO 6 meses para a implementação e configuração da solução para interligação IP na sua rede;
- o tráfego entregue em gamas de numeração distintas das identificadas pela MEO no âmbito do processo de migração para interligação IP seja devolvido ao operador de origem permitindo que este opte por outras alternativas de entrega de tráfego;
- o tráfego de terminação IP entregue pela MEO aos restantes operadores evolua de forma equivalente ao do sentido contrário;
- a MEO especifique a possibilidade de serem aceites valores até $\frac{1}{4}$ dos valores *default* dos timers de “eBGP⁶”;

⁶ Exterior Border Gateway Protocol

- a MEO defina os indicadores de qualidade de serviço por referência aos indicadores atualmente previstos na ORI, como os relativos à qualidade e disponibilidade da rede e à qualidade dos circuitos;
- a MEO integre na ORI a proposta de interligação IP, com as modificações determinadas e identificadas nas alíneas anteriores, no prazo de 10 dias úteis após a comunicação da decisão final à MEO;
- a MEO atualize a ORI de forma a que as condições de interligação IP em edifício próprio incluam os modelos disponíveis para a referida interligação, a respetiva operacionalização e a referência à utilização das outras ofertas de referência que sejam relevantes no âmbito da interligação IP, designadamente a ORALL e a ORCE;
- a MEO defina um plano de interligação e testes com os operadores que solicitem a interligação IP, calendarizando os testes pela ordem de receção das solicitações de interligação por parte dos operadores e devendo dar resposta às solicitações dos operadores a partir do momento em que a proposta de interligação IP seja incluída na ORI;
- as alterações futuras efetuadas na ORI em relação à interligação IP, designadamente envolvendo especificações de natureza mais técnica ainda não constantes da proposta, devem tanto quanto possível ser objeto de acordo com os operadores envolvidos e posteriormente comunicadas à ANACOM;
- as alterações à ORI decorrentes da integração da proposta de interligação IP, alterada em conformidade com o disposto nas alíneas anteriores, são efetuadas independentemente do que vier a ser decidido especificamente quanto ao processo de migração das comunicações de emergência.

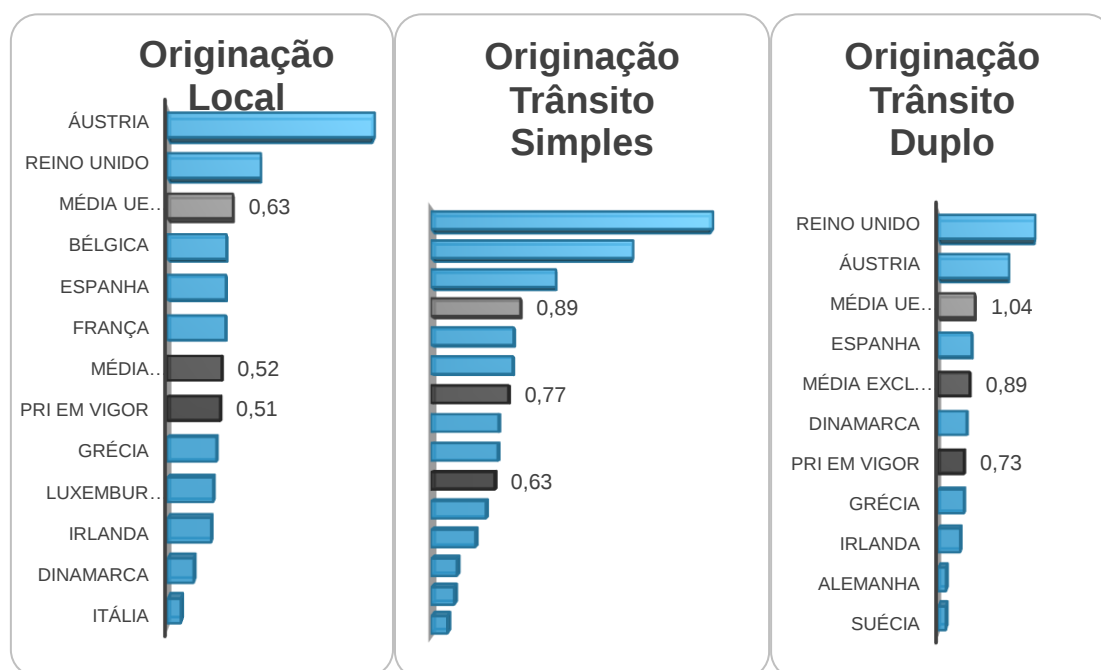
4.3.2. Preços de originação de chamadas na rede da MEO

Os preços regulados de originação mantiveram-se inalterados em 2017. O Gráfico 2 compara os preços de originação nos Estados-Membros da UE15⁷ com os preços máximos

⁷ Preços que constam da informação disponibilizada pela Cullen Internacional, publicada a 20 de dezembro de 2017, relativa à originação dos operadores incumbentes nesses países.

impostos em Portugal, para cada nível de interligação. Pode verificar-se que os preços de originação regulados de Portugal mantêm-se abaixo da média europeia (média UE15 sem incluir Portugal), nos três níveis de interligação.

Gráfico 2. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)



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 a 20 de dezembro de 2017.

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

Na decisão da ANACOM de 23 de março de 2017, relativa à análise do mercado de acesso local grossista num local fixo (Mercado 3a), concluiu-se que, mesmo com os desenvolvimentos ocorridos ao nível das redes de nova geração, se impunha manter a obrigação de acesso desagregado ao lacete em cobre, consubstanciada na ORALL.

A ANACOM reconheceu a necessidade de alterações adicionais a esta oferta, tendo salientado que apenas interviria em pontos específicos, devidamente fundamentados pelos beneficiários da oferta, e que fossem imprescindíveis para assegurar o desenvolvimento das suas ofertas retalhistas, podendo ainda aceitar alterações à ORALL propostas pela MEO, desde que devidamente fundamentadas, e ouvidos os beneficiários.

Nesse sentido, em 10 de abril de 2017, a ANACOM solicitou a todos os beneficiários da ORALL propostas concretas de melhoria da oferta, atendendo também à diminuição da procura de lacetes desagregados que se regista. Na mesma data foi solicitado à MEO que se pronunciasse, querendo, sobre potenciais alterações a realizar na ORALL, tendo em conta eventuais propostas recebidas dos operadores beneficiários desta oferta.

Neste contexto, e tendo em conta os contributos recebidos, a ANACOM aprovou, a 10 de agosto de 2017, o SPD relativo às alterações à ORALL, que foi submetido a audiência prévia dos interessados, bem como ao procedimento geral de consulta, pelo prazo de 30 dias úteis.

A 16 de novembro de 2017, a ANACOM aprovou o projeto de decisão a notificar à CE, ao BERECE e às ARN dos demais Estados-Membros da UE, relativo às alterações à ORALL.

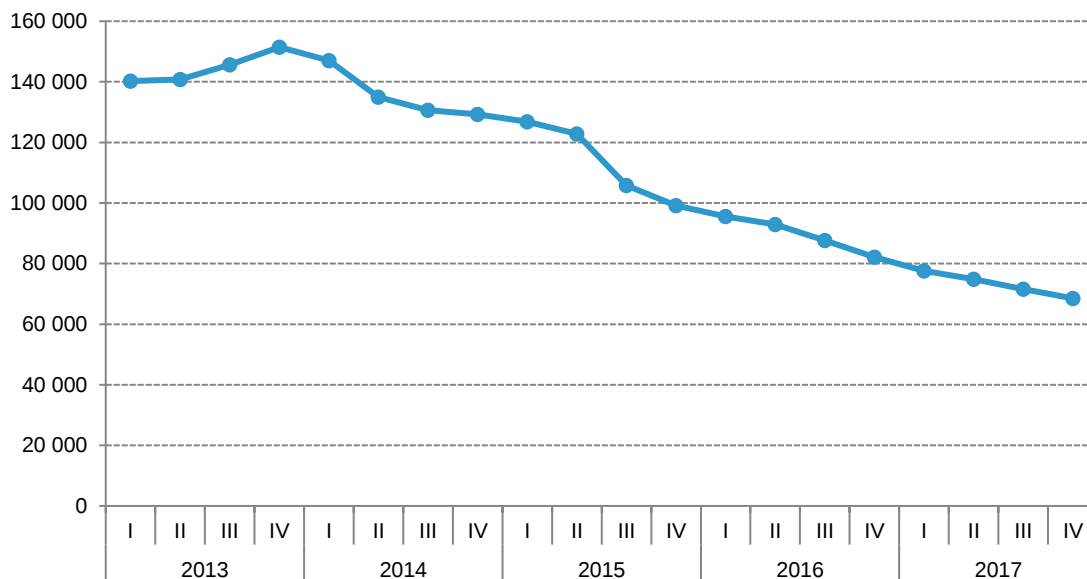
A decisão final veio a ser aprovada em janeiro de 2018, após a CE ter informado não ter comentários sobre o projeto de decisão notificado.

Desta decisão resultam alterações à ORALL, no sentido de a simplificar e a tornar mais eficiente, eliminando ou alterando alguns procedimentos/indicadores a reportar ou tempos para realização de determinados procedimentos. Estas alterações permitirão aos operadores beneficiários melhorar substancialmente a sua capacidade de fornecer, atempadamente e sem constrangimentos, serviços aos seus clientes sobre novos lacetes locais. Também foram introduzidas alterações ao nível da reparação de avarias que permitem aos operadores melhor controlar os procedimentos associados, com melhorias ao nível dos tempos de reparação e da própria imagem dos operadores na comunicação com os seus clientes finais.

Em 2017, manteve-se a redução da procura de acessos suportados nesta oferta grossista, nomeadamente porque os seus principais beneficiários 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 cerca de 17% face a 2016, tendência que se regista desde 2008 (apenas ligeiramente contrariada em 2013).

Gráfico 3. Evolução do número de lacetes desagregados

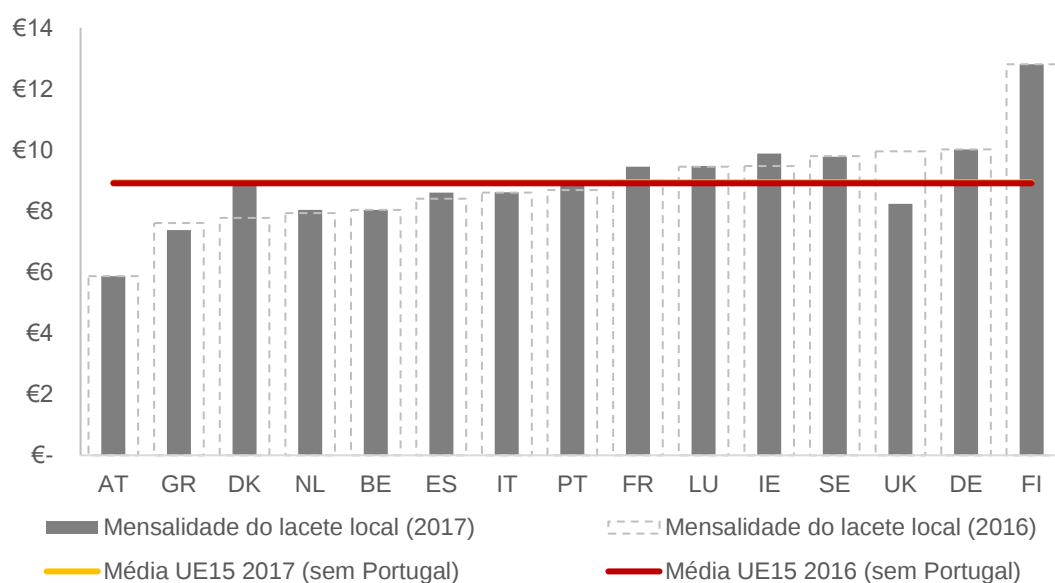


Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Não obstante a relevância decrescente que esta oferta tem vindo a assumir no mercado, a ANACOM continua a monitorizar as condições praticadas, concluindo-se que:

- a) Os preços cobrados pela MEO encontram-se alinhados com a média de preços praticados noutros países da UE (*vide* Gráfico 4 e Gráfico 5).

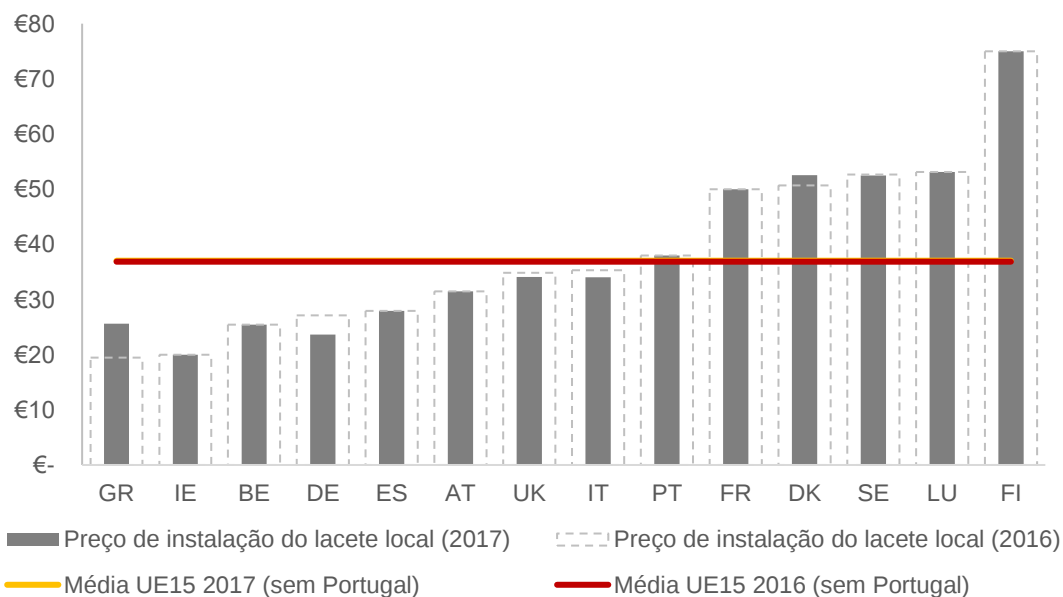
Gráfico 4. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15



Unidade: euros.

Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2017).

Gráfico 5. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15

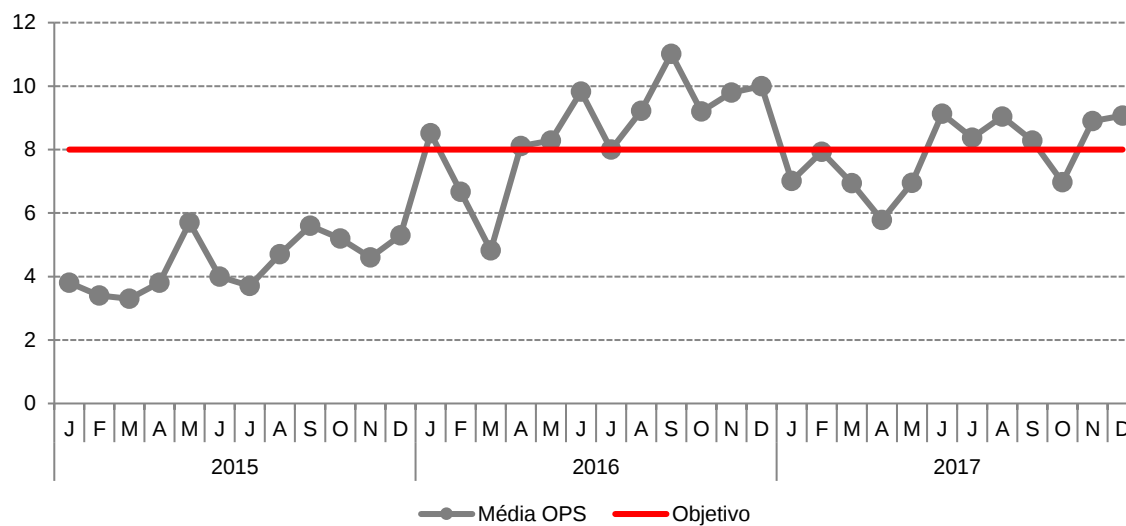


Unidade: euros.

Fonte: ANACOM com base em dados da Cullen International (dezembro de 2017).

- b) Os níveis de qualidade de serviço registaram em 2017 alguns desvios face aos níveis objetivo que estão estabelecidos. O indicador relativo ao prazo de fornecimento de lacetes (sem portabilidade) – vide Gráfico 8 –, apresentou-se sempre acima do objetivo previsto (sete dias úteis), o que decorre de os próprios operadores acordarem muitas vezes com a MEO o fornecimento num prazo mais alargado.

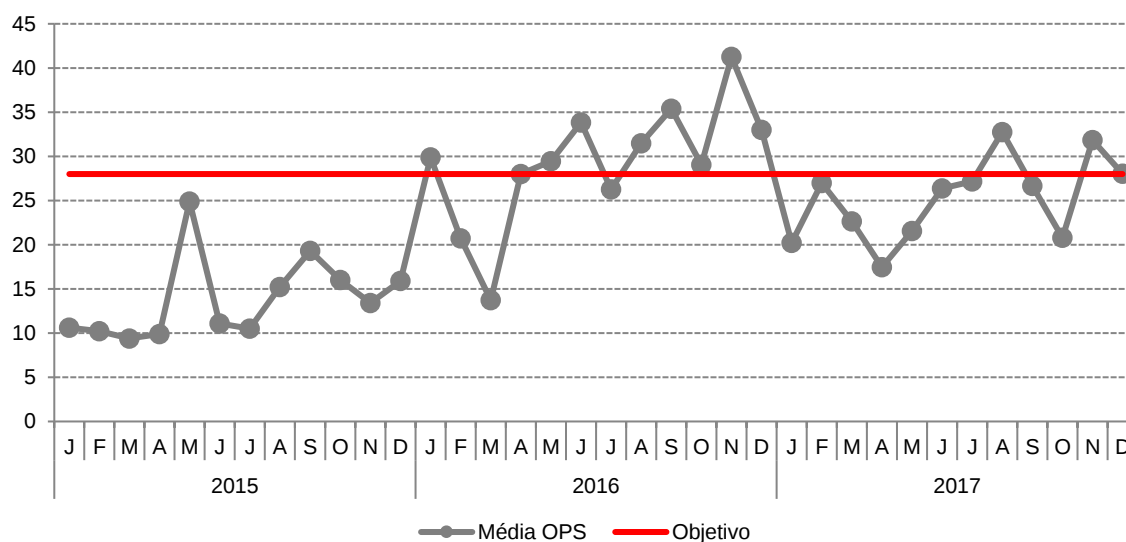
Gráfico 6. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas úteis – 100%)



Unidade: horas.

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

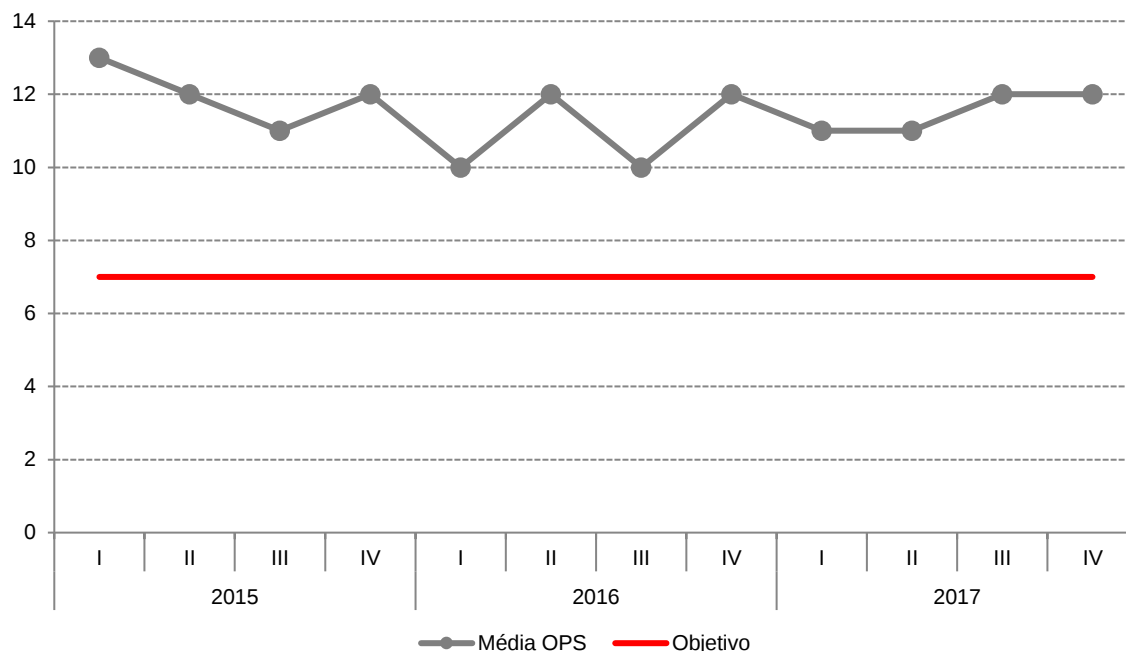
Gráfico 7. Serviço de acesso ao lacete local – prazo máximo de reparação de avarias (28 horas úteis – 95%)



Unidade: horas.

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

Gráfico 8. Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – tempo máximo



Unidade: dias úteis.

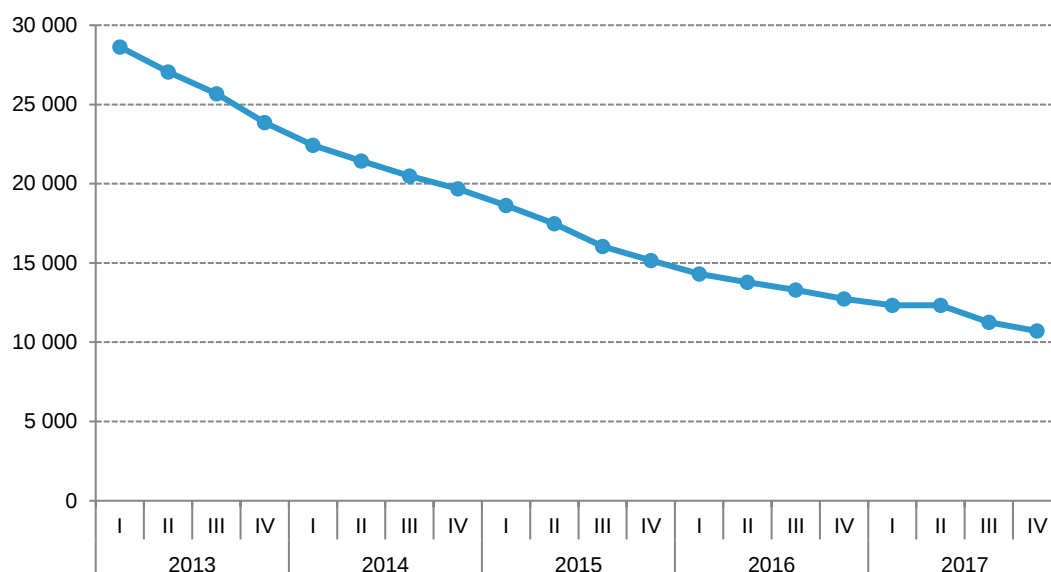
Fonte: ANACOM com base em dados trimestrais da MEO sobre indicadores de desempenho das ofertas grossistas reguladas.

4.5. Oferta Rede ADSL PT

Apesar da tendência de redução do número de acessos dos operadores alternativos suportados nesta oferta, desde o final de 2007 a oferta grossista Rede ADSL PT mantém-se como possibilidade complementar (e mesmo residual) face a outras ofertas reguladas ou mesmo à construção de rede própria. Assim, é utilizada por alguns operadores ao nível do mercado empresarial, pois a mesma permite-lhes disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional.

Em 2017, existiam menos de 11 mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, menos 16% do que no período homólogo. A redução destes acessos decorre do aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria.

Gráfico 9. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

As condições praticadas nesta oferta grossista, que em parte do território nacional já não é regulada desde 2010⁸, continuam a ser monitorizadas pela ANACOM.

4.6. 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 em alguns 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 24 de outubro de 2016, a ANACOM solicitou a todos os beneficiários da ORCA e da ORCE propostas de melhoria dessas ofertas, fundamentadas à luz da diminuição da procura de circuitos alugados e de essa procura se verificar com mais preponderância em zonas remotas e/ou de menor densidade.

⁸ 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.

Em 23 de março de 2017, a ANACOM aprovou o SPD relativo às alterações à ORCA e à ORCE, que foi submetido a audiência prévia e ao procedimento geral de consulta.

Analizados os contributos recebidos, a ANACOM aprovou, por decisão de 31 de agosto de 2017, o projeto de decisão a notificar à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros da UE. A CE manifestou não ter comentários.

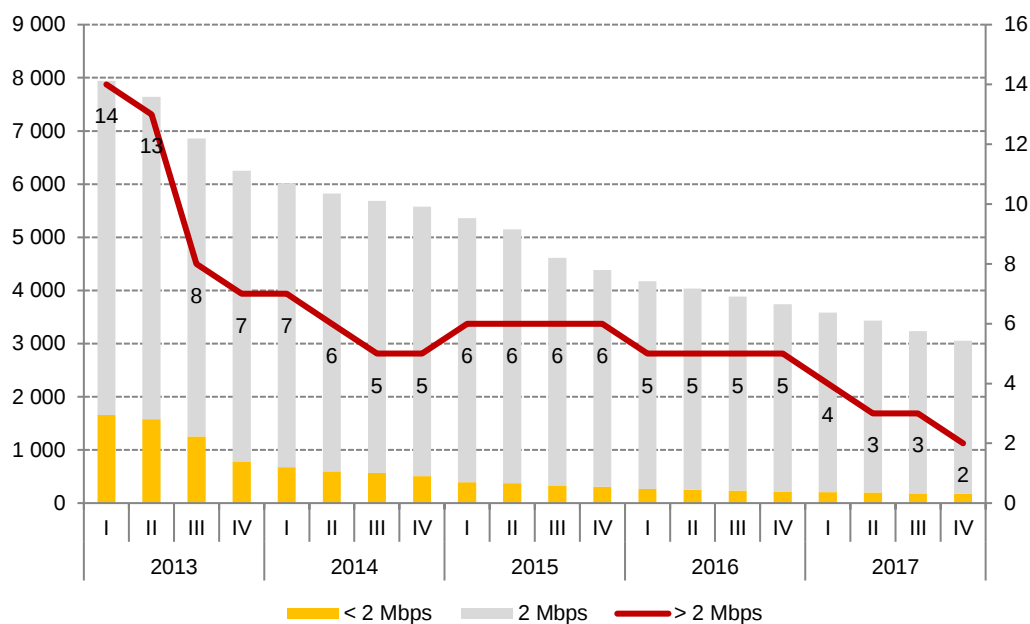
A decisão final sobre as alterações às ofertas foi adotada em 12 de outubro de 2017, tendo a MEO procedido às respectivas alterações no prazo de 30 dias úteis.

Na sequência desta decisão, foram alterados alguns procedimentos definidos na ORCA e na ORCE, orientando-os mais para o cliente, foram definidos tempos para realização de determinados procedimentos e foram introduzidas/alteradas algumas regras procedimentais.

Em julho de 2017, a ANACOM deliberou manter os preços (máximos) dos circuitos alugados no âmbito da ORCA e da ORCE, entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (circuitos CAM), e entre várias ilhas de cada região (circuitos inter-ilhas), até à próxima revisão anual dos preços.

O aumento do investimento dos operadores em rede própria tem ditado a redução na procura por circuitos alugados (digitais) ao abrigo da ORCA, tendência que se manteve em 2017. A procura por circuitos Ethernet registou uma ligeira redução em 2017.

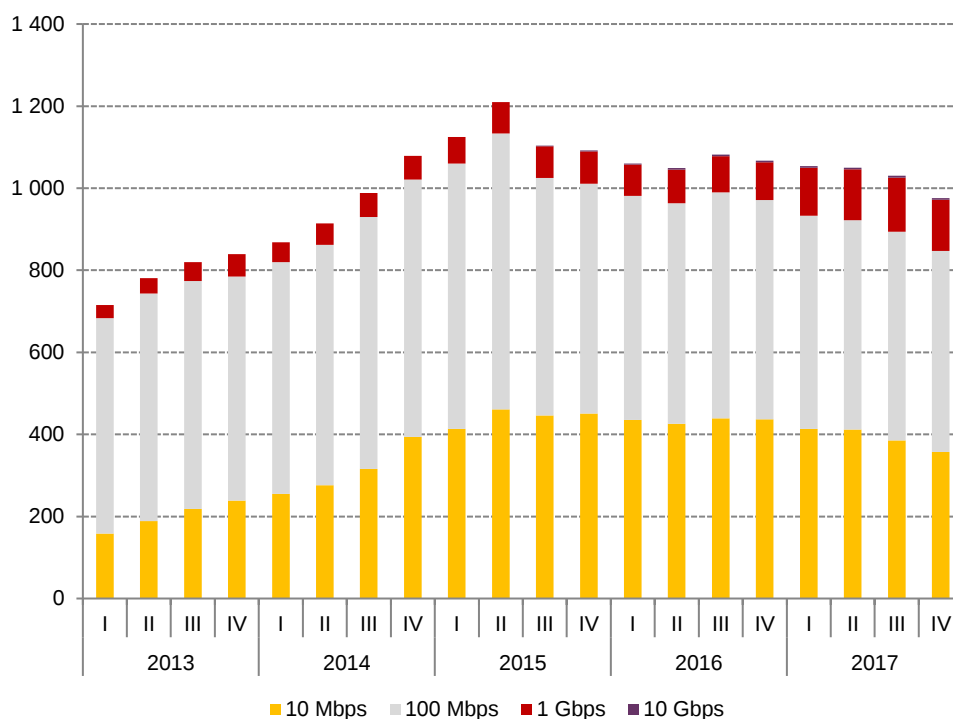
Gráfico 10. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade



Fonte: 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.

Gráfico 11. Evolução do número de circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

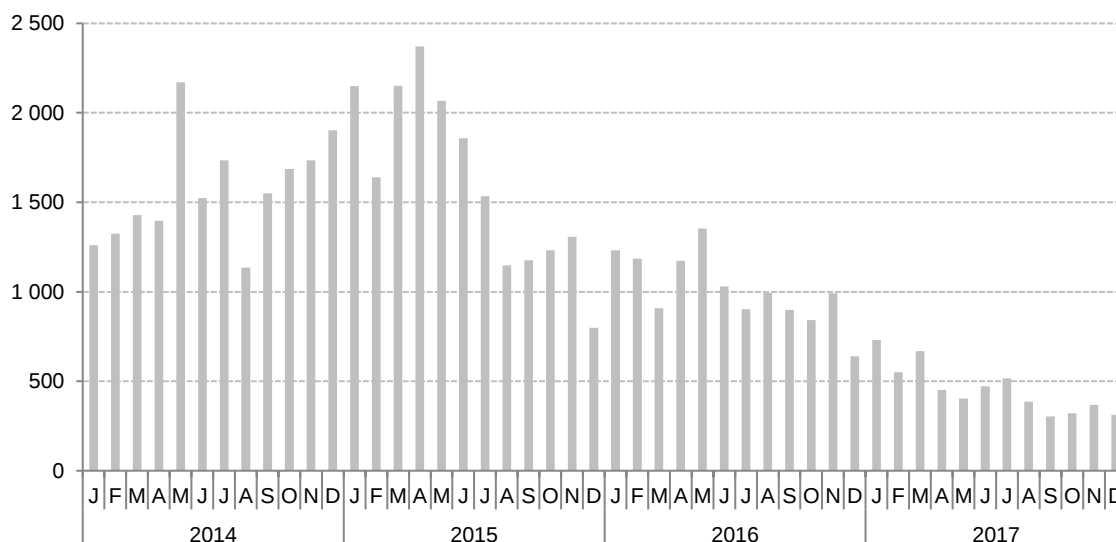
Em termos de qualidade de serviço da ORCA, em 2017, os prazos de instalação de circuitos foram cumpridos, quer no prazo tipo 1 (objetivo de 20 dias para 95% dos casos), quer no prazo tipo 2 (objetivo de 40 dias para 100% dos casos). Relativamente aos prazos de resolução de avarias em circuitos com capacidade 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 o indicador de disponibilidade dos circuitos extremo-a-extremo e parciais com débitos inferiores a 155 Mbps foi cumprido.

Na ORCE, a qualidade de serviço prestada pela MEO foi cumprida, em termos de prazos de instalação de circuitos Ethernet tipo 2. Já o prazo de instalação de circuitos Ethernet tipo 1 e o indicador de disponibilidade dos circuitos Ethernet não foram cumpridos em alguns meses de 2017, e o nível de serviço mínimo de reparação de circuitos Ethernet (4 horas para 95% dos casos) também não foi sempre assegurado. As compensações por incumprimento dos objetivos definidos estão também previstas nesta oferta, podendo as mesmas ser acionadas pelas suas beneficiárias.

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

Em 2017, a utilização do acesso às condutas da MEO continuou a reduzir-se, o que se deveu ao facto de os operadores estarem já a investir em áreas menos povoadas do território nacional, com menor cobertura das redes de condutas da MEO e onde os traçados de postes são predominantes.

Gráfico 12. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



Unidade: respostas a pedidos de informação.

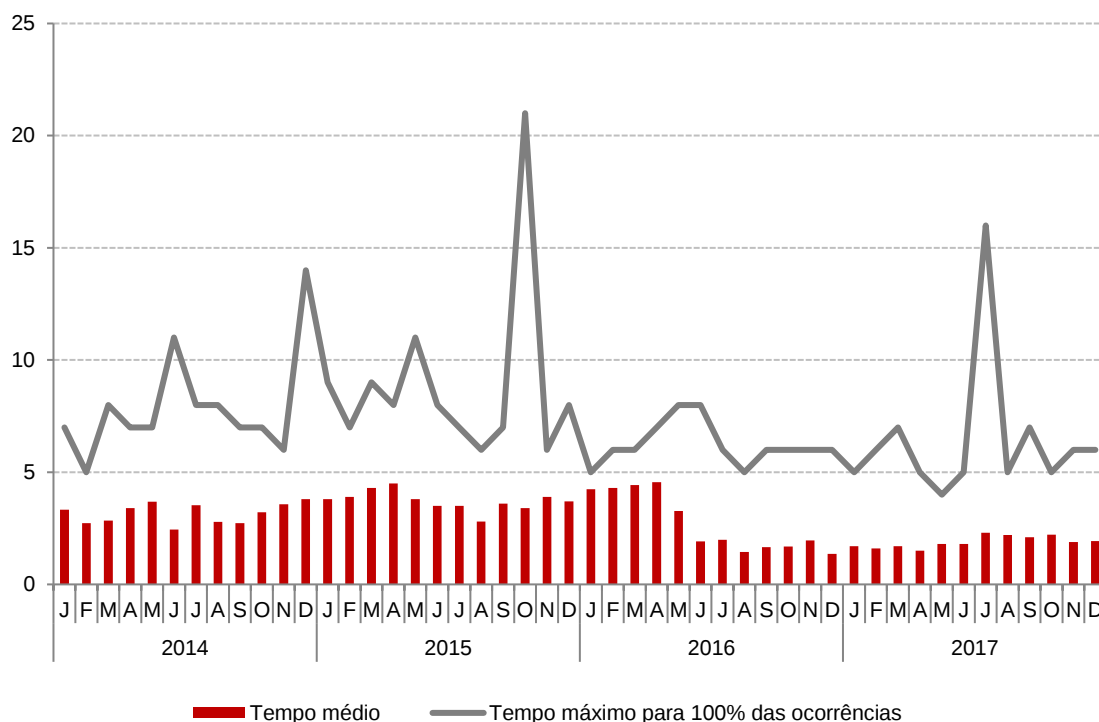
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

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 (5 dias úteis, para 100% dos casos), que não tem sido cumprido (*vide* gráfico seguinte). Isto não significa que exista um incumprimento generalizado do prazo – como o indicador está definido para 100% dos casos, os seus valores referem-se assim ao pior caso existente⁹.

Importa também notar que o prazo médio de resposta a pedidos de instalação, para 100% dos casos, esteve sempre abaixo dos cinco dias úteis. Releva-se que estão definidas compensações para os casos de incumprimento dos objetivos definidos.

⁹ Ou seja, no limite pode existir apenas uma situação em que o tempo de resposta exceda os cinco dias úteis e, como se apresentou no gráfico 12, as respostas a pedidos de instalação ascenderam a alguns milhares em 2017.

Gráfico 13. Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



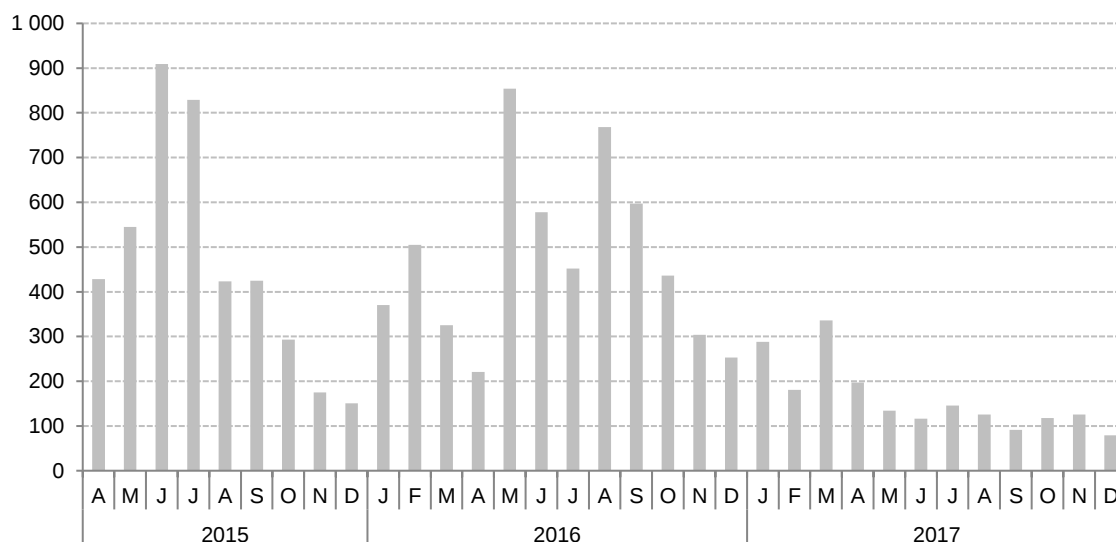
4.8. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

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, através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas. É utilizada sobretudo nas áreas menos povoadas, o que tem permitido uma expansão das redes dos operadores alternativos nessas zonas, com impactos positivos no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

Em 2017, registou-se uma menor utilização da ORAP, o que indicia que os operadores continuam a expandir as suas redes a um nível inferior ao do passado ou que poderão estar a usar infraestruturas de outras entidades nesse processo.

Gráfico 14. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO



Unidade: respostas a pedidos de informação.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Por decisão de 29 de junho de 2017, a ANACOM aprovou medidas provisórias e urgentes relativas à suspensão da entrada em vigor das alterações à ORAC e à ORAP introduzidas pela MEO. As referidas alterações, comunicadas pela MEO em maio para entrarem em vigor em junho de 2017, suscitaram pedidos de suspensão das mesmas por parte de operadores beneficiários. Analisados os argumentos apresentados, a ANACOM concluiu que se justificava suspender as referidas alterações mantendo-se em vigor as versões 5.2 e 3.1 da ORAC e da ORAP, respetivamente, não devendo a MEO introduzir alterações adicionais às mesmas até ser aprovada uma decisão final sobre a revisão da ORAC e da ORAP (que será concluída em 2018).

4.9. Redes de alta velocidade rurais (RNG)

Os investimentos que continuam a ser feitos em RNG contribuíram para o aumento da cobertura nacional em 2017. No final do ano, existiam 6,1 milhões de alojamentos cablados com fibra ótica (FTTH¹⁰) e cerca de 4,3 milhões de alojamentos cablados por redes de cabo com tecnologia DOCSIS¹¹ 3.0. O número de clientes residenciais que dispunha de redes e serviços de alta velocidade em local fixo (em FTTH e DOCSIS 3.0) ascendia a cerca de 2,2

¹⁰ *Fiber-to-the-Home*

¹¹ *Data Over Cable Service Interface Specification*

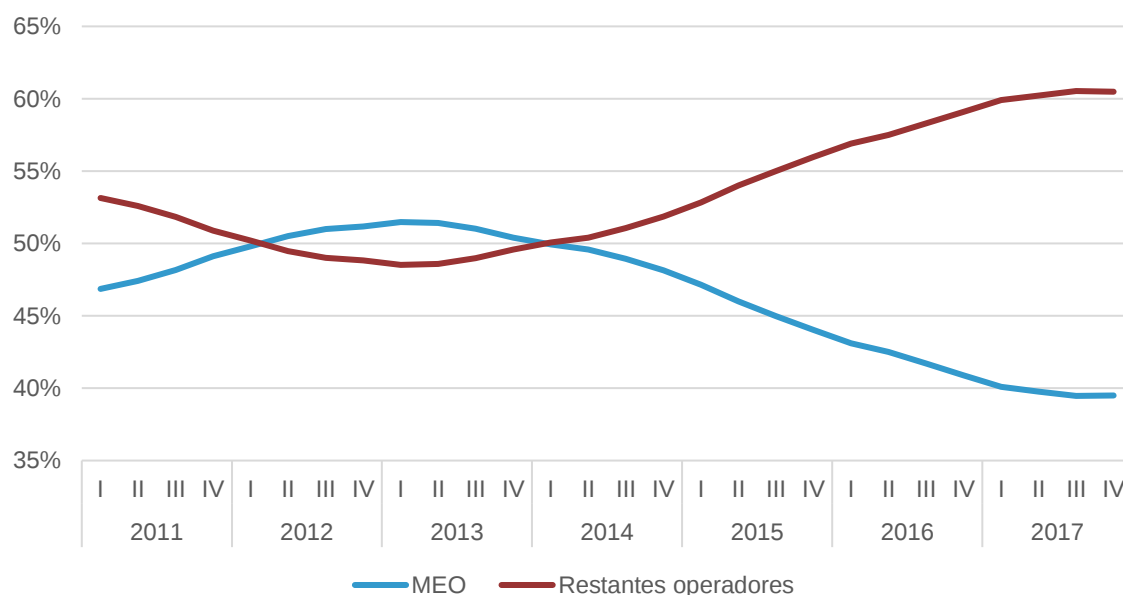
milhões. No final de 2017, cerca de 73% dos acessos fixos em banda larga tinham débito igual ou superior a 30 Mbps, contra 9,3% em 2010; e 63% dos acessos fixos em banda larga tinham débito igual ou superior a 100 Mbps.

No mercado grossista acentuaram-se as tendências de anos anteriores: a OLL e a oferta Rede ADSL PT são cada vez menos utilizadas pelos operadores alternativos. Também as ofertas de acesso a condutas e a postes da MEO apresentaram uma redução da procura por parte daqueles operadores para instalarem as suas próprias RNG.

Sem prejuízo, a OLL e a oferta Rede ADSL PT continuam a ser fundamentais para 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.

Em 2017, registou-se também uma ligeira redução da quota de mercado da MEO no serviço retalhista de acesso em banda larga, para um pouco menos de 40%, face aos 41% registados no final de 2016.

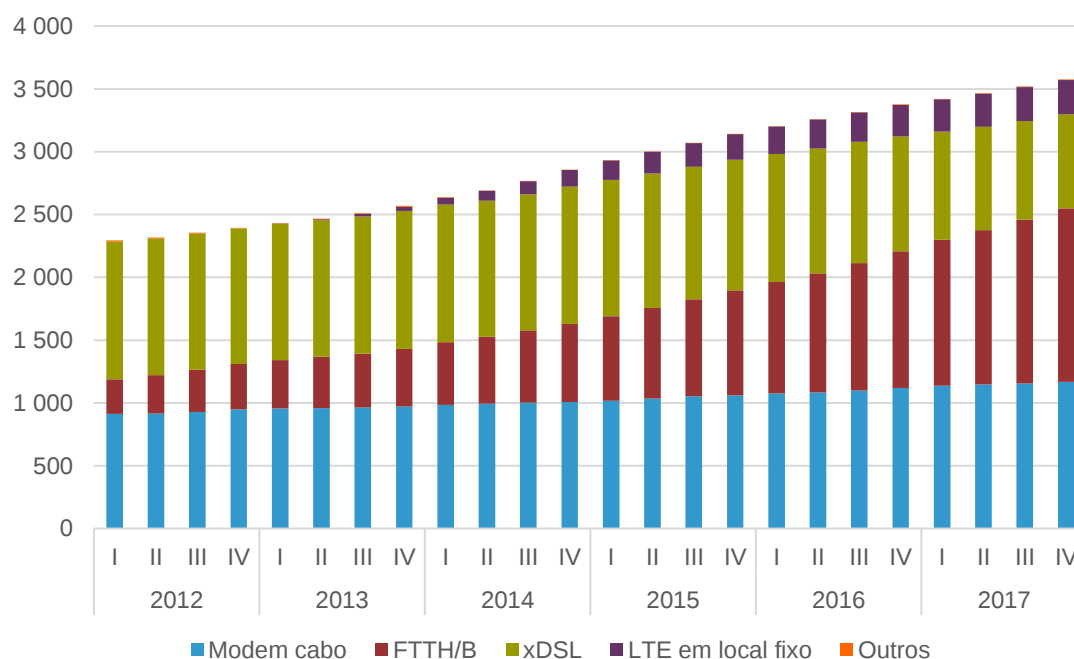
Gráfico 15. Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.

No final de 2017 existiam em Portugal cerca de 3,6 milhões de acessos à Internet em local fixo, mais 5,9% do que em 2016, e uma penetração de 60,8% face ao total de alojamentos familiares clássicos existentes no país.

Gráfico 16. Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal



Fonte: ANACOM com base em dados dos operadores.

Unidade: Milhares de acessos.

O peso da fibra ótica no universo das tecnologias de suporte ao acesso à Internet em banda larga fixa (BLF) tem vindo a crescer de forma sustentada e já ultrapassou o ADSL e o modem por cabo.

Analisando as adições líquidas no número de acessos fornecidos, regista-se que, em 2017, os acessos em fibra ótica aumentaram em 292 mil; os acessos em cabo aumentaram em 49 mil e os acessos LTE em local fixo aumentaram em 24 mil. O número total de acessos em ADSL continuou a cair, apesar de manter um papel relevante nas áreas do território onde não existe cobertura de redes de cabo ou de fibra ótica.

De registar ainda a importância crescente do serviço de acesso à Internet em banda larga móvel (BLM). No final de 2017, existiam 7,1 milhões de utilizadores efetivos de BLM, mais 9,8% face a 2016. 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*¹².

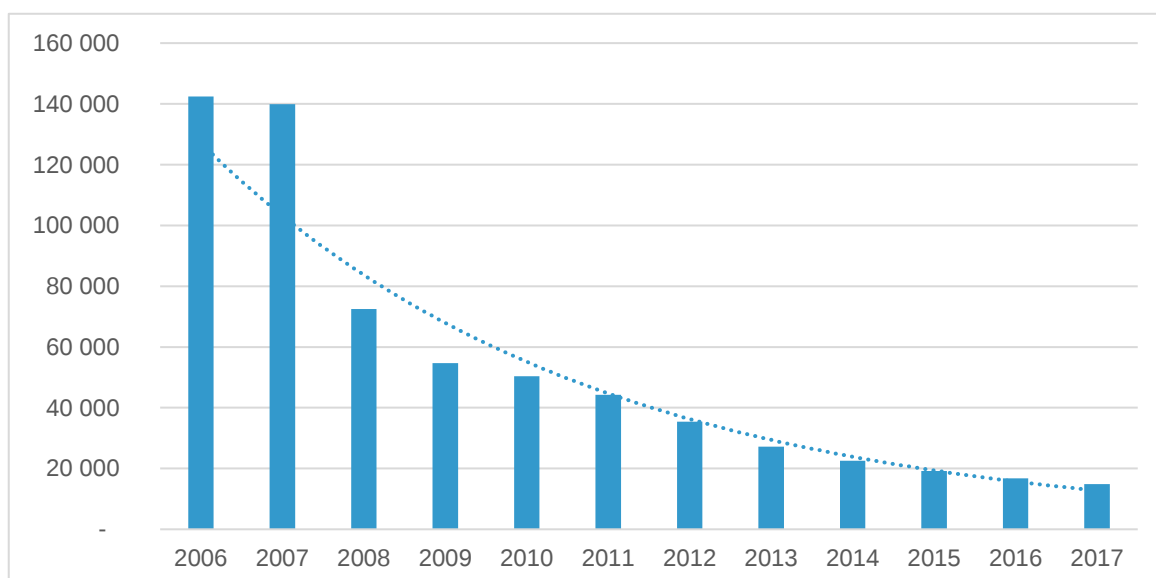
O tráfego médio mensal em BLM subiu 0,8 GB, para 3GB por mês.

4.10. 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 em conjunto com o serviço telefónico. 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. Desde o final de 2007 assiste-se a uma redução muito significativa no número de acessos com ORLA ativa.

Em 2017 existiam 15 635 acessos com ORLA ativa, dos quais 11 575 em acessos analógicos, 3 893 em acessos rede digital com integração de serviços básicos (RDIS), 157 em acessos RDIS básicos *plus*, 7 em acessos RDIS fracionados e 3 em acessos RDIS primários. O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa.

Gráfico 17. Evolução do número de acessos com ORLA ativa



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

¹² A penetração de *smartphones* atingiu 68,8% em setembro de 2016, de acordo com o Barómetro de Telecomunicações da Marktest.

5. SISTEMAS DE CUSTEIO

5.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO

5.1.1. SCA da MEO referente aos exercícios de 2015

Nos termos da legislação aplicável, a MEO deve dispor de um sistema de contabilidade analítica (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 sistema implementado pela MEO, examinar a sua correta aplicação e publicar anualmente uma declaração de conformidade do SCA e dos resultados obtidos.

Tendo tomado conhecimento das conclusões do relatório de auditoria aos resultados do SCA de 2015 e da respetiva declaração de conformidade, a ANACOM aprovou, a 16 de novembro de 2017, o SPD relativo à declaração de conformidade a emitir referente aos resultados de 2015 do SCA da MEO, no sentido de declarar que os referidos resultados foram produzidos de acordo com: (i) as regras definidas no n.º 5 do artigo 85.º da 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. Já no início de 2018, a ANACOM aprovou a decisão final sobre a atuação decorrente da auditoria aos resultados do SCA da MEO alusivos ao exercício de 2015, que reiterou também todas as determinações e recomendações anteriormente aprovadas com vista ao seu aperfeiçoamento.

5.1.2. Custo de capital da MEO a aplicar durante 2015

A LCE prevê, no artigo 74.º, n.º 2, 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 para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa. Com base no relatório emitido, a ANACOM aprovou, a 28 de junho de 2017, o valor da taxa de custo de capital em 9,0651%, aplicável ao SCA da MEO para o exercício de 2017.

5.2. SCA dos CTT – Correios de Portugal referente aos exercícios de 2014 e 2015

5.2.1. SCA dos CTT referente aos exercícios de 2013 a 2016

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 PSU. Anualmente, a ANACOM 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 2017, foram emitidas as declarações de conformidade relativas ao SCA dos CTT em vigor nos exercícios de 2013 e 2014, e aos resultados por este produzidos para igual período, tendo a ANACOM atualizado as determinações e recomendações a este respeitantes, com vista à sua melhoria contínua.

Adicionalmente, foi ainda emitido um SPD no seguimento da auditoria efetuada aos resultados do SCA dos CTT relativos ao exercício de 2015, tendo a respetiva decisão final sido aprovada no início de 2018; e iniciaram-se os trabalhos com vista a auditar o SCA dos CTT relativos ao exercício de 2016.

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.

5.2.1. Custo de capital dos CTT a aplicar aos exercícios de 2018 e seguintes

Por decisão de 2 de novembro de 2017, a ANACOM aprovou a definição da metodologia de cálculo da taxa de custo de capital dos CTT, aplicável aos exercícios de 2018 e seguintes, para efeitos de utilização no SCA e nos resultados por este produzidos.

Com esta decisão da ANACOM, foi definida uma metodologia que tem como principal vantagem conferir transparência e certeza regulatória ao sector postal, através da definição, em momento anterior à produção de resultados do SCA do PSU, do valor da taxa de custo de capital a considerar.

5.3. Modelo de custeio de terminação fixa

Com base no modelo de custeio definido em 2016, foi estabelecida uma atualização de -1,4% do preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS, a partir de 1 de outubro de 2017. O preço passou a ser de 0,0635 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, mantendo-se Portugal, com base em dados de janeiro de 2017 do BEREC, entre o conjunto de países com preços mais baixos na UE (ver Tabela 1).

Em consonância com o plano de atividades da ANACOM, os trabalhos com vista à atualização do modelo de custeio para aferição do custo grossista de terminação fixa foram iniciados no último quadrimestre de 2017 e concluídos no 1.º trimestre de 2018 com a apresentação do correspondente SPD.

5.4. Modelo de custeio de terminação móvel

Com base no modelo de custeio definido em 2015, foi estabelecida uma redução de 7,4% do preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis individuais a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS, a partir de 1 julho de 2017. O preço passou a ser de 0,75 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. Segundo dados de julho de 2017 do BEREC, Portugal está entre o conjunto de países com preços mais baixos na UE. Em linha com o plano de atividades desta Autoridade, no segundo semestre de 2017 iniciou-se uma nova análise de mercado e a revisão do modelo com vista à atualização dos preços, tendo ambos sido submetidos a consulta pública e a audiência prévia dos interessados em janeiro de 2018.

6. SERVIÇO UNIVERSAL

6.1. Serviço Universal (SU) das comunicações eletrónicas

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

Em 2017, 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 concursos, a saber:

- NOS – 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 e por um período de cinco anos;
- MEO – que assegura a prestação do serviço de postos públicos, desde 9 de abril de 2014 e por um período de 5 anos, e a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, desde 14 de setembro de 2015 e por um período de 3 anos.

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

Enquanto PSU desta componente, a NOS deve satisfazer todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo, bem como prestar um serviço telefónico acessível ao público em local fixo através dessa ligação, estando ainda obrigada a disponibilizar determinadas funcionalidades de serviço¹⁴. Esta prestação inclui também a disponibilização de um tarifário especificamente direcionado para utilizadores reformados e pensionistas que sejam beneficiários da retribuição mínima mensal garantida.

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.

Em 2017, verificou-se: (i) a manutenção de um número muitíssimo reduzido de clientes do SU (apenas 2); (ii) a não subscrição do tarifário “Reformados e Pensionistas”¹⁵; e (iii) a inexistência de quaisquer utilizadores a usufruírem das disposições específicas para os clientes com necessidades especiais¹⁶.

Perante esta situação e tendo já decorrido um período de tempo que se considera suficiente para que uma eventual procura dos serviços abrangidos e contratados à NOS se materializasse, a ANACOM transmitiu ao Governo e publicou no seu sítio da Internet, em novembro de 2017, a sua conclusão de que a inexpressiva procura dos serviços não justifica a manutenção da prestação desta componente do SU, nos termos estabelecidos em 2014.

A ANACOM considerou existirem evidências de que os objetivos subjacentes ao contrato – satisfazer todos os pedidos razoáveis de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo, bem como prestar um serviço telefónico acessível ao público em local fixo através dessa ligação – estão a ser assegurados pelo mercado, em termos concorrenciais. Neste contexto, e em face dos dados disponíveis, caso o Estado pretenda abreviar a vigência dos contratos, entende a ANACOM que se justificará desenvolver diligências junto da NOS para a revogação, por mútuo acordo, dos contratos.

Enquanto PSU, a NOS está obrigada a cumprir as disposições que se encontram vertidas no contrato celebrado com o Estado Português no que respeita à acessibilidade de preços e qualidade de serviço, que, em 2017, continuaram a ser verificados pela ANACOM.

Quanto ao tarifário do SU verificou-se que a NOS manteve inalterado o tarifário do SU no que respeita às chamadas terminadas em redes fixas e, em relação às chamadas terminadas em redes móveis nacionais, procedeu à alteração do tarifário em 1 de julho de 2017, repercutindo a descida de 0,06 cêntimos de euro do preço da terminação móvel ocorrida nessa data. Assim, o preço das chamadas fixo-móvel do SU desceu de 0,0647 euros por minuto para 0,0641 euros por minuto – valores sem IVA, com tarifação ao segundo deste o primeiro minuto.

¹⁵ A oferta designada “Tarifário Reformados e Pensionistas” traduz-se na oferta de 50% sobre o aluguer da linha de rede aos reformados e pensionistas elegíveis.

¹⁶ 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*.

Na tabela seguinte apresenta-se o tarifário em vigor já após a referida descida no preço das chamadas terminadas em redes móveis nacionais.

Tabela 2. Tarifário do SU – STF

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
Redes móveis nacionais		0,0641			
Instalação	71,83				
Assinatura	12,66				

Fonte: NOS.

Nota: Valores em euros e sem IVA. Taxação ao segundo após o primeiro minuto para as chamadas terminadas em redes fixas e taxaço ao segundo desde o primeiro minuto para as chamadas terminadas em redes móveis nacionais.

O tarifário praticado ao longo de 2017 cumpriu o estabelecido contratualmente.

Para além das exigências de acessibilidade de preços, a NOS deve prestar o serviço obedecendo a determinados parâmetros de qualidade que se encontram fixados. A NOS tem também a obrigação de publicar, e de remeter à ANACOM, informação sobre os níveis de desempenho relativos ao período de um ano. Em 2017, a NOS terminou o terceiro ano de prestação do serviço, que decorreu entre 1 de junho de 2016 e 31 de maio de 2017.

Na tabela seguinte apresentam-se os objetivos de desempenho fixados e os níveis de desempenho realizados pela NOS no terceiro 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	3º 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%	-	-	-	-

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	3º ano prestação serviço	Zona 1 Norte	Zona 2 Centro	Zona 3 Sul & Ilhas
(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.	-	-	-	-
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.	123	70	15	38
– chamadas internacionais	n.a.	10	8	0	2
(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%	0,00%
PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas					
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:					
– chamadas nacionais	n.a.	123	70	15	38
– chamadas internacionais	n.a.	10	8	0	2
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)	n.a.	4,5	2,3	2,8	9,1
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	22,6	13,0	4,2	45,8
(d) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)	n.a.	6,0	5,4	-	8,5

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	3º ano prestação serviço	Zona 1 Norte	Zona 2 Centro	Zona 3 Sul & Ilhas
(e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	15,9	16,1	-	14,8
PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%

Fonte: NOS

Nota: terceiro ano de prestação do serviço: 1 de junho 2016 a 31 de maio de 2017.

Atendendo aos valores reportados, a ANACOM concluiu que os resultados das medições anuais da prestação do SU de ligação a uma rede de comunicações pública num local fixo e de serviços acessíveis ao público estão conformes com os objetivos anuais fixados.

6.1.3. Serviço de postos públicos

A MEO é o PSU para a prestação da oferta de postos públicos, por um período de 5 anos, conforme contrato celebrado, a 20 de fevereiro de 2014, com o Estado Português, na sequência de concurso.

A prestação do serviço ao abrigo do referido contrato iniciou-se em 09 de abril de 2014, tendo a MEO a obrigação de manter um parque de 8222 PP. Desse parque, 6229 PP correspondem à aplicação do critério de dispersão geográfica definido (disponibilização de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1000 habitantes¹⁷) e 1993 PP correspondem à aplicação do critério de disponibilização de PP em locais de interesse social¹⁸. Encontra-se ainda estabelecido que 411 PP devem estar adaptados a clientes com deficiência e de 95% dos PP devem aceitar moedas como meio de pagamento.

¹⁷ Considerando-se para o efeito os limites administrativos das freguesias constantes da CAOP - Carta Administrativa Oficial de Portugal de 2010, no número total de 4260 freguesias (considerando-se o Município do “Corvo”, e para estes efeitos, como uma freguesia).

¹⁸ 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 instalados no interior de edifícios de acesso não permanente que constituem locais de interesse social.

A ANACOM, à semelhança dos anos anteriores, prosseguiu em 2017 com a verificação do cumprimento das obrigações em termos de parque, acessibilidade dos preços e qualidade de serviço.

Deste modo, e no que respeita ao parque de PP, a MEO disponibilizou os 8222 PP definidos no contrato, para cada uma das zonas geográficas: Norte (4855 PP); Centro (2002 PP) e Sul e Ilhas (1365 PP).

Em cumprimento da obrigação de publicação, a MEO publicou em março de 2017 informação detalhada sobre os PP que se encontram disponíveis, por zona geográfica contratada e desagregada ao nível das freguesias, respetivos concelhos e distritos. A empresa publica também no seu sítio na Internet a localização dos postos públicos do SU, tendo em 2017 publicado o parque existente com referência ao 1.º trimestre de 2017.

Em 2017, tal como em 2016, a ANACOM fiscalizou o parque de PP do SU, para verificar a existência dos PP nos locais indicados pela MEO, a sua operacionalidade e demais condições; e tem promovido as ações necessárias para assegurar que o SU se encontra a ser prestado em conformidade com o estabelecido.

Em relação à acessibilidade dos preços, durante 2017 não ocorreu qualquer alteração de preço no tarifário do serviço, encontrando-se dessa forma verificado o cumprimento do *price-cap*, uma vez que a MEO não está obrigada a proceder a reduções dos preços¹⁹.

Apresenta-se na tabela seguinte o tarifário de PP vigente em 2017.

¹⁹ 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.

Tabela 4. Tarifário de PP vigente em 2017

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.

Relativamente à qualidade de serviço a observar na oferta de PP, a MEO está obrigada a cumprir o parâmetro “*Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento*”²⁰ que tem definido um objetivo de 96%.

A MEO publicou, em maio de 2017, no seu sítio da Internet, os níveis de qualidade de serviço registados entre 1 de abril de 2016 e 31 de março de 2017, desagregados por zona geográfica e por distrito, e que se reproduzem na tabela abaixo.

Tabela 5. 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 2016 a 31 de março de 2017

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	80%
	Viana do Castelo	98%
	Bragança	97%
	Vila Real	97%
	Aveiro	97%
	Guarda	97%
	Viseu	97%
	Total Zona Norte	93%
Centro	Castelo Branco	98%
	Coimbra	98%
	Leiria	97%

²⁰ 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”.

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
	Lisboa	97%
	Santarém	97%
	Total Zona Centro	97%
Sul e Ilhas	Madeira	99%
	Açores	97%
	Portalegre	98%
	Évora	98%
	Setúbal	97%
	Beja	98%
	Faro	98%
	Total Zona Sul e Ilhas	98%
TOTAL do País		95%

Fonte: MEO.

Conforme se pode observar, o valor reportado para o total do país ficou aquém do objetivo definido (95% vs 96%), matéria esta que se encontra em apreciação pela ANACOM.

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

6.1.4.1. Lista telefónica completa

Cumprindo o estabelecido no contrato com o Estado, 2017 foi o segundo ano em que a MEO, enquanto PSU do serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas, procedeu à entrega de listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que as solicitaram no período definido. Segundo a empresa foram entregues 6147 listas telefónicas impressas que haviam sido solicitadas em 2016, ligeiramente abaixo do número de listas entregues no ano anterior, que tinha sido 6210.

No âmbito do contrato celebrado com o Estado em julho de 2015 e iniciado em 14 de setembro desse ano, cumpre à MEO:

- Entregar anualmente listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que expressamente as solicitem através de um número telefónico estabelecido para o

efeito ou através de um sítio de Internet específico (segue-se um modelo *opt in* na entrega das listas telefónicas impressas)²¹;

- Disponibilizar uma lista telefónica completa através de uma página eletrónica permanentemente disponível (sendo que a página utilizada é www.118net.pt);
- Oferecer ao público 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 é 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 finais²².

Para verificar o cumprimento das obrigações da MEO, a ANACOM realizou várias ações:

- Confirmou o número de listas entregues em 2016 – tendo o Governo comunicado à ANACOM que se dispensava a realização de uma auditoria, cujos custos seriam desproporcionais face ao valor do contrato e ao reduzido número de cidadãos abrangidos pela medida, esta Autoridade solicitou à MEO informação detalhada quanto às listas solicitadas em 2015 e entregues em 2016, incluindo cópias de comprovativos de entrega. Após a prestação de diversos esclarecimentos e informações adicionais, a ANACOM considerou que o valor comunicado pela MEO de 6210 listas solicitadas e entregues é o valor a considerar para efeitos do cálculo do financiamento desta prestação, na parte que respeita à componente variável;
- Verificou os procedimentos adotados pela MEO para permitir aos utilizadores finais a solicitação das listas telefónicas impressas e a respetiva entrega (listas a entregar em 2018);

²¹ 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.

²² 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.

- Verificou a informação divulgada pela MEO no sítio www.118net.pt, nomeadamente a da página de entrada e a divulgada nas perguntas frequentes.

A MEO tem ainda a obrigação de promover anualmente uma campanha informativa para divulgar que a lista telefónica em formato impresso só é entregue a quem previamente a solicitar de forma expressa, indicando os meios e o prazo para se fazer o pedido. O projeto de campanha deve ser remetido previamente à ANACOM para aprovação.

A campanha, cuja conformidade foi aprovada pela ANACOM em agosto de 2017, decorreu de 21 a 29 de outubro de 2017 em diversos meios de comunicação social. O período de solicitação das listas impressas, por sua vez, decorreu entre 23 de outubro e 29 de novembro de 2017.

A MEO tem ainda 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 a transmissão dessa informação às populações, ação que foi realizada.

Em termos da disponibilidade da lista telefónica em formato eletrónico, no período de 14 de setembro de 2016 a 13 de setembro de 2017, 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%, segundo informação divulgada pela MEO.

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, que 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, registou no segundo ano de prestação do serviço (período de 14 de setembro de 2016 a 13 de setembro de 2017) cerca de 1,6 milhões de chamadas, mantendo a tendência de redução do número de chamadas.

O tarifário do serviço “118” é regulado e pode ser ajustado anualmente segundo a variação do índice de preços ao consumidor (IPC). Em 2017, não se registaram alterações.

Tabela 6. Tarifário aplicável em 2017 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 ²³	€ 0,615
	Colt	€ 0,589
	G9 Telecom	€ 0,615
	MEO	€ 0,563
	NOS	€ 0,606
	NOS Açores	€ 0,606
	NOS Madeira	€ 0,606
	ONI	€ 0,606
	Orange Business	€ 0,606
	Refer ²⁴	€ 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, o PSU oferece aos utilizadores cegos ou amblíopes a possibilidade de fazerem 20 chamadas gratuitas por mês, 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

²³ Em outubro de 2016 a empresa alterou a sua denominação social para: NOWO Communications, S.A.

²⁴ A empresa alterou entretanto a sua designação para IP Telecom - Serviços de Telecomunicações, S.A.

serviços informativos atendidas até vinte segundos pelos operadores humanos ou por sistemas equivalentes de resposta (com um objetivo de desempenho de 95%).

Segundo dados da MEO, no segundo ano de prestação do serviço (14 de setembro de 2016 a 13 de setembro de 2017) os níveis de desempenho foram superiores aos objetivos definidos.

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

Em 2016 a ANACOM procedeu ao apuramento dos últimos valores dos CLSU referentes à prestação do SU no período anterior à designação por concurso – CLSU respeitantes a 2014²⁵ – seguindo a metodologia de cálculo e as adaptações que preconizou.

Em 2017, já não existiam valores de CLSU para apurar relativos ao período anterior à designação por concurso público, uma vez que a partir de 2014 foram determinados os CLSU relativos à prestação de SU pelos prestadores designados por concurso que correspondem aos valores submetidos no âmbito dos referidos procedimentos de designação e nos termos estabelecidos nos contratos celebrados entre o Estado e os prestadores. Na tabela seguinte, apresentam-se os valores de CLSU de 2016 determinados pela ANACOM em relação a cada uma das componentes do SU, que correspondem aos referidos no capítulo seguinte e que foram objeto do processo de financiamento iniciado durante o ano 2017 e completado já em 2018.

Tabela 7. Valores finais dos CLSU 2016

	2016
Prestação do STF	€ 1 920 000,00
Oferta de postos públicos	€ 2 466 600,00
Prestação de listas e 118	€ 636 134,04
Total CLSU	€ 5 022 734,04

Fonte: ANACOM. Valores em euros.

²⁵ 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.

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.

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.

Deste modo, no início de 2017, a ANACOM finalizou os procedimentos associados ao financiamento do FCSU relativos aos CLSU aprovados em 2015 referentes aos CLSU 2012-2013 e aos CLSU 2015 incorridos pelos PSU designados por concurso.

A partir de junho de 2017, a ANACOM iniciou os procedimentos associados ao financiamento dos CLSU aprovados em 2016 referentes aos CLSU 2014 e aos CLSU 2016 (relativos ao período posterior à designação dos PSU por concurso).

Foi também publicado pela ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, o relatório e contas (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.

6.1.6.1. Contribuições relativas a 2015 (pagas em 2017)

Em 26 de janeiro de 2017, 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 2012-2013 (CLSU aprovados em 2015) e 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso).

Tendo em conta que no Relatório de Regulação de 2015 já foi descrito o processo seguido que culminou na adoção da referida decisão, apresenta-se de seguida uma tabela síntese

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

com identificação das empresas e entidades que foram determinadas como contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

Tabela 8. 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	6784,39	8715,82	668,31
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	280 684,39	11 523,38	14 803,94	1135,13
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.

Decorrente de solicitações da MEO e da NOS 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 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 2012-2013, aprovados em 2015, atendendo a que o valor que a MEO tinha a receber (46,767 milhões de euros) era superior ao valor que tinha a pagar a título de contribuição extraordinária, que era de 21,908 milhões de euros;
- à MEO a não entrega do valor da contribuição a pagar para o FCSU para financiamento dos CLSU 2015 incorridos pelos PSU (período posterior à designação do PSU por concurso), que era de 2,144 milhões de euros, por o valor ser inferior ao que tinha a receber (2,656 milhões de euros) pela prestação do SU de oferta de postos públicos e de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas em 2015;
- à NOS a não entrega do valor da contribuição para o FCSU referente aos CLSU 2015 incorridos pelos PSU designados por concurso, uma vez que o valor 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 2015 (1,92 milhões de euros) era superior ao que tinha a pagar a título de contribuição para o FCSU para financiamento do CLSU 2015 (período posterior à designação do PSU por concurso), que era de 1,282 milhões de euros.

Todas as contribuições referentes aos CLSU 2015 incorridos pelos PSU designados por concurso foram transferidas para o FCSU, sendo que as contribuições relativas à contribuição extraordinária dos CLSU aprovados em 2015 referentes aos CLSU 2012-2013 foram pagas pela ONITELECOM e pela NOWO. As restantes contribuintes (com exceção das referidas e da relativa à MEO) manifestaram a intenção de impugnar a liquidação das correspondentes contribuições extraordinárias, tendo apresentado fiança/garantia bancária para suspender um eventual processo de execução fiscal.

Apesar de algumas entidades terem pago as contribuições fora do prazo estabelecido, foi ainda possível ao FCSU proceder à transferência dos montantes disponíveis para os respetivos PSU nos termos do estabelecido na Lei do Fundo.

6.1.6.2. Contribuições relativas a 2016 (a ser pagas em 2018)

Para 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 2016, transmitidos à ANACOM para efeitos da Lei do Fundo, a ANACOM adjudicou a realização de uma auditoria a uma entidade externa independente, a Grant Thornton & Associados.

Foram auditadas as empresas que apresentavam valores anuais de volume de negócios elegíveis mais significativos, as que apresentavam reduções significativas do volume de negócios face ao ano anterior e outras selecionadas aleatoriamente. O valor do volume de negócios elegível das empresas auditadas representou mais de 99% do valor de VNE do sector, sendo que a auditoria incluiu todas as entidades que vieram a ser identificadas como contribuintes.

Em relação às empresas não sujeitas a auditoria, a ANACOM realizou diversas ações para obter informação sobre o VNE das entidades que não transmitiram quaisquer elementos, analisou a informação remetida e corrigiu alguns valores que entendeu necessário.

Decorrente deste processo, em 14 de dezembro de 2017, 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 a 2014 (CLSU aprovados em 2016) e a 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso).

No referido SPD determinou-se o valor do volume de negócios elegível global do sector (4 347 028 918,62 euros) relativo a 2016 para efeitos da Lei do Fundo, e a lista de entidades que devem efetuar pagamentos ao FCSU relativas à contribuição extraordinária (referente aos CLSU 2014, aprovados em 2016) e relativas aos CLSU 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso).

Tendo em conta que o artigo 10.º, n.º 2 da Lei do Fundo enumera as deduções 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 corresponde ao valor de CLSU deduzido dos valores recebidos referentes a juros de mora (4104,58 euros a deduzir aos CLSU 2014 e 435 euros a deduzir aos CLSU 2016).

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

Tabela 9. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2014 (aprovados em 2016) e CLSU 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso)

Empresas	CLSU 2014 Contribuição extraordinária ⁽¹⁾	CLSU 2016 (Período posterior à designação por concurso) ⁽²⁾		
		NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo APAX (NOWO/ONI)	196 680,73	48 926,61	62 855,40	16 210,36
NOWO Communications, S.A.	128 252,52	31 904,30	40 987,05	10 570,53
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	68 428,21	17 022,31	21 868,35	5639,83
Grupo NOS	2 353 869,94	585 552,33	752 251,76	194 005,09
NOS Comunicações, S.A.	2 281 727,05	567 605,95	729 196,28	188 059,10
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	25 284,53	6289,82	8080,45	2083,94
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	46 858,36	11 656,56	14 975,03	3862,05
Grupo VODAFONE	1 660 179,75	412 988,89	530 561,66	136 831,40
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	1 660 179,75	412 988,89	530 561,66	136 831,40
VODAFONE Enterprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	3 506 835,71	872 365,88	1 120 717,55	289 032,10
Total	7 717 566,13	1 919 833,71	2 466 386,37	636 078,95

Valores expressos em euros.

Nota: Os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do Fundo, e aproximados ao cêntimo. Os contributos agregados de cada um dos grupos são apurados em resultado da soma dos contributos individuais de cada uma das entidades, devendo estes últimos ser considerados para efeitos de pagamento ao FCSU.

⁽¹⁾ A soma dos valores dos contributos individuais de cada uma das entidades resulta num valor final superior em 1 cêntimo ao valor da contribuição identificado na linha "total". De forma a fazer coincidir ambos os valores acrescentou-se um cêntimo à contribuição da NOS Comunicações, S.A. que apresenta o maior valor na terceira casa decimal, que em vez de €2 281 727,04 contribui com €2 281 727,05.

⁽²⁾ A soma dos valores dos contributos individuais de cada uma das entidades para a componente do STF resulta num valor final inferior em 1 cêntimo ao valor da contribuição identificado na linha "total". De forma a fazer coincidir ambos os valores retirou-se um cêntimo à contribuição da NOS Comunicações, S.A. que apresenta o menor valor na terceira casa decimal, que em vez de €567 605,96 contribui com €567 605,95.

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

A MEO é a entidade que mais terá de contribuir para o FCSU – suportando cerca de 45% do total; seguida da NOS Comunicações com cerca de 30%; e da Vodafone com cerca de 22%. As restantes entidades contribuintes suportam no conjunto cerca de 3%.

Já no início de 2018 foi adotada a correspondente decisão final que confirmou os valores das contribuições 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 Postal²⁷, 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 UE com peso até 20 kg.

Não estão abrangidos pelo serviço postal universal os serviços de correio expresso.

A prestação do serviço postal universal foi concessionada aos CTT, até 31 de dezembro de 2020²⁸.

6.2.1. Acesso à rede postal do prestador do serviço postal universal (CTT)

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.

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

²⁷ 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.

²⁸ Ao abrigo do artigo 57.º, n.º 1, da Lei Postal.

A 16 de junho de 2017, a ANACOM aprovou o sentido provável de decisão sobre os pontos de acesso à rede postal dos CTT, nos termos do qual se prevê a alteração da oferta de acesso à rede postal daquele prestador de serviço, para que a mesma conceda acesso a 46 centros de distribuição postal de destino a outros prestadores de serviços postais que assim o requeiram, para a distribuição de objetos não prioritários de formato não fino²⁹. Na sequência da consulta pública e audiência prévia realizadas, prevê-se que a decisão final da ANACOM seja adotada no decorrer de 2018.

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)³⁰. 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 g, remetidos por utilizadores do segmento ocasional obedecem ao princípio da uniformidade tarifária, com a aplicação de um preço único em todo o território;
- em 2017, resultado da formulação definida nos referidos critérios³¹, a variação média anual dos preços do cabaz formado pelos serviços de correspondências, encomendas, livros, jornais e publicações periódicas estava limitada a 2,4%;

²⁹ O que inclui envios de correspondência, incluindo publicidade endereçada, com peso acima de 50gr, jornais e publicações periódicas até 2Kg e encomendas (no âmbito do serviço postal universal) até 10Kg.

³⁰ Com exceção dos preços especiais, que obedecem a um regime específico, como adiante se refere.

³¹ 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 (2016) e a observada nesse mesmo ano (2016) 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 2016 para este cabaz de serviços (aquando da definição dos critérios de formação dos preços) e a variação de tráfego observada.

- os preços dos serviços postais reservados (serviço de citações e notificações postais) deveriam diminuir pelo menos 1,7%³²;
- 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 g, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais, isto é, aplicável ao segmento ocasional de utilizadores, não pode ser superior, em termos nominais, a 7,5%.

Os CTT devem 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 28 de março de 2017, a ANACOM não se opôs à proposta de tarifário do serviço postal universal apresentada pelos CTT para entrar em vigor a partir de 1 de abril de 2017, que, entre outros aspectos, se caracterizava essencialmente por:

- (a) para o cabaz de serviços constituído pelos envios de correspondências, encomendas, livros, jornais, publicações e correio editorial, uma variação média anual dos preços de 2,4%;
- (b) para os serviços reservados (serviço de citações e notificações postais), uma variação média anual dos preços de -1,7%.

Tendo-se verificado que os CTT incumpriram, em 2016, o valor mínimo aceitável de qualidade de serviço fixado para o indicador correio normal não entregue até 15 dias úteis, e considerando que o incumprimento dos objetivos de desempenho fixados dá lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano, de um mecanismo de compensação correspondente à dedução de até 1 ponto percentual à variação máxima de preços permitida para o cabaz composto

³² 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.

pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, o qual beneficiará a universalidade dos utilizadores daqueles serviços, a ANACOM determinou, em 2 de novembro de 2017, a dedução de 0,03 pontos percentuais à variação máxima de preços permitida, para 2017, para o referido cabaz de serviços³³. A dedução de preços determinada pela ANACOM significou que a variação máxima de preços permitida para 2017, para aquele cabaz de serviços, passou de 2,4% para 2,37%.

Para implementar a dedução de preços referida, os CTT aplicaram a seguinte medida:

- a) redução, no período de 24 de novembro a 31 de dezembro de 2017, do preço do correio azul nacional, com peso até 20 gramas, nos envios franquizados ao balcão e pré-pagos, que nesse período passou de 0,63 euros para 0,60 euros;
- b) redução, no período de 1 de dezembro de 2017 a 31 de dezembro de 2017, do preço do correio azul nacional, com peso até 20 gramas, enviado através de contrato de serviços postais a crédito, contrato pré-ativo e contrato de pronto pagamento, que nesse período passou de 0,52 euros para 0,50 euros, a qual beneficiou quer utilizadores residenciais quer utilizadores empresariais.

Aos preços especiais aplicados pelos CTT aos envios de correio normal em quantidade aplica-se o artigo 14.º-A da Lei Postal, que estabelece um regime específico para os preços especiais e condições associadas aos 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

³³ De acordo com os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», fixados pela ANACOM em 30 de dezembro de 2014, para os casos em que, num determinado ano, o valor de qualquer indicador de qualidade de serviço (IQS) fique abaixo do seu valor mínimo aceitável, a dedução a aplicar corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) desse IQS e a dedução máxima aplicável (dedução de 1 ponto percentual à variação máxima de preços permitida para o cabaz composto pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal). O somatório das importâncias relativas de todos os IQS corresponde a 100%. Assim, por se ter verificado, em 2016, o incumprimento do valor mínimo aceitável fixado para o IQS “Correio Normal não entregue até 15 dias úteis”, cuja importância relativa, no total dos IQS, é de 3%, a dedução a aplicar foi de 0,03 pontos percentuais.

³⁴ Aceitação, tratamento, transporte e distribuição.

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 abril de 2017, alterações aos preços especiais aplicáveis ao correio normal em quantidade. As alterações caracterizam-se, essencialmente, pelo aumento médio anual de 1,3% dos preços dos envios do correio normal nacional em quantidade, mantendo-se inalterados os preços do serviço internacional.

Globalmente, a variação média anual dos preços do serviço postal universal em 2017 foi de 1,9%.

A ANACOM procedeu, em 2017, ao desenvolvimento dos trabalhos visando a redefinição dos critérios de formação dos preços do serviço postal universal, a aplicar até ao final de 2020, adotando o respetivo SPD no início de janeiro de 2018.

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 deviam cumprir no triénio 2015-2017. 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.

A ANACOM monitorizou ao longo de 2017 a qualidade de serviço atingida pelos CTT, tendo avaliado após o final do ano o cumprimento dos onze indicadores de qualidade de serviço (IQS) definidos para 2017, bem como do indicador global de qualidade de serviço (IG), que é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para cada um dos aludidos onze IQS (ver Tabela 10).

Tabela 10. Indicadores de qualidade de serviço atingidos em 2017

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO		Valores definidos			Qualidade de serviço - ano 2017 (a)
		IR (%)	Mínimo	Objetivo	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	32,0	95,5%	96,3%	95,9%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	6,0	93,5%	94,5%	91,4%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	3,0	84,0%	87,0%	87,9%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,3‰	1,4‰	0,7‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,8‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	10,0	95,5%	96,3%	96,5%
IQS7	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	2,5	85,0%	88,0%	82,6%
IQS8	Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	2,5	95,0%	97,0%	96,3%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	3,0	90,5%	92,0%	95,1%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	85,8%
IQS11	Demora de encaminhamento no correio registado (D+1)	30,0	89,0%	91,0%	92,6%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	110

Fonte: (a) CTT e sistema de medição efetuado pela PricewaterhouseCoopers / AG - Assessoria de Gestão, Lda, entidade subcontratada pelos CTT para a medição dos IQS1 a 6 e 9 a 11. À data de elaboração deste relatório, encontrava-se em curso a auditoria a estes resultados. (b) Cálculo ANACOM.

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

IR – Importância relativa.

N/A – Não aplicável.

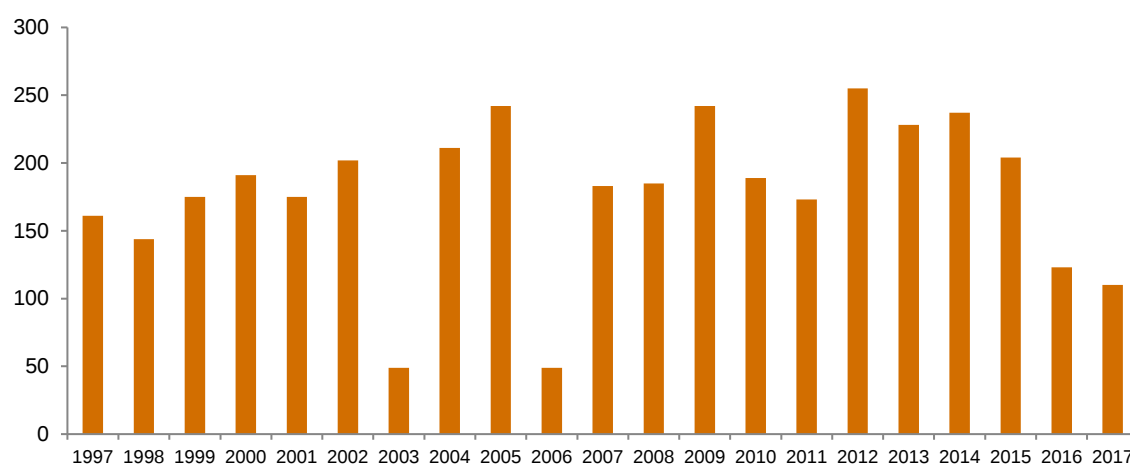
Em 2017, foram alcançados os valores mínimos aceitáveis, mas não os valores objetivo dos IQS1, IQS5 e IQS8, e não foram sequer alcançados os valores mínimos aceitáveis no caso dos IQS2 e IQS7. Os restantes IQS atingiram os respetivos valores objetivo. O IG atingiu um valor superior a 100.

Uma vez que o IQS 2 (“Demora de encaminhamento no correio azul, nos fluxos intra-Continente - % entregue até 1 dia útil”) e o IQS7 (“Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário - % entregue no prazo de 3 dias úteis”) não atingiram os valores mínimos aceitáveis e tendo em conta que, como já referido, o incumprimento dos objetivos de desempenho fixados dá lugar à aplicação, no ano seguinte ao do incumprimento e produzindo efeitos apenas e exclusivamente nesse ano, de um mecanismo de compensação, correspondente à dedução de até 1 ponto percentual à variação máxima de preços permitida para o cabaz composto pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal, o qual beneficiará a universalidade dos utilizadores daqueles serviços, já no decurso de 2018 a ANACOM aprovou um SPD que impõe aos CTT a dedução de 0,085 pontos percentuais à

variação máxima de preços permitida, para 2018, para o referido cabaz de serviços³⁵. A dedução de preços determinada pela ANACOM significou que a variação máxima de preços permitida para 2018, para aquele cabaz de serviços, passou de 4,5% para 4,415%.

O gráfico seguinte, que apresenta a evolução do IG ao longo do tempo, mostra uma tendência de redução dos níveis globais médios de qualidade do serviço postal universal, com especial incidência nos últimos dois anos.

Gráfico 18. Indicador global da qualidade de serviço



Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos. Até 30 de setembro de 2016, a medição dos IQS nacionais era efetuada pelos CTT, sendo que a partir de outubro de 2016 passou a ser efetuada por uma entidade independente dos CTT, a PwC, subcontratada pelos CTT para o efeito.

Fonte: Cálculos ANACOM.

Com o objetivo de assegurar que não se irá assistir nos próximos anos a uma degradação da qualidade do serviço postal universal, a ANACOM levou a cabo em 2017 um profundo trabalho de redefinição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal a que os CTT também ficarão obrigados até 2020, tornando-os mais exigentes. O correspondente SPD foi submetido a consulta pública no início de janeiro de 2018.

A ANACOM monitorizou também, ao longo de 2017, os indicadores de reclamações e pedidos de informação no âmbito da prestação dos serviços postais que integram o serviço

³⁵ Como já referido, de acordo com os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal», para os casos em que, num determinado ano, o valor de qualquer IQS fique abaixo do seu valor mínimo aceitável, a dedução a aplicar corresponde ao produto entre a importância relativa (IR) desse IQS e a dedução máxima aplicável (dedução de 1 ponto percentual à variação máxima de preços permitida para o cabaz composto pelos serviços de correspondências, correio editorial e encomendas que integram o serviço universal). O somatório das importâncias relativas de todos os IQS corresponde a 100%. Assim, por se ter verificado, em 2017, o incumprimento dos valores mínimos aceitáveis fixados para o IQS2 e para o IQS7, cuja importância relativa, no total dos IQS, é de 6% e de 2,5%, respetivamente, a dedução a aplicar em 2018 é de 0,085 pontos percentuais.

universal, recebidos pelos CTT enquanto prestador do serviço postal universal. Em 2017 e de acordo com informação da Empresa, os CTT receberam mais de 140 mil reclamações e pedidos de informação, tendo respondido, nesse período, a 87 140 reclamações e a 58 001 pedidos de informação no âmbito do serviço universal.

Tabela 11. Reclamações e pedidos de informação registados em 2017

Categoria	Reclamações			Pedidos de informação		Processos recebidos no ano
	Respondidas no ano	Respondidas no ano em que originaram pagamento de indemnizações	Tempo de resposta (dias de calendário)	Respondido no ano	Tempo médio de resposta (dias de calendário)	
Total	87 140	18 685	31,5	58 001	23,4	144 638
Nacional	43 751	2 287	12,3	23 438	9,0	66 273
Internacional	43 389	16 398	50,9	34 563	33,1	78 365

Fonte: CTT.

A realização de auditorias ao sistema de medição 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.

Por decisão 18 de maio de 2017, a ANACOM deliberou aprovar e publicar o relatório referente aos resultados do controlo efetuado sobre os níveis de qualidade do serviço postal universal (IQS e reclamações) oferecido pelos CTT em 2015, na sequência da auditoria promovida por esta Autoridade, da qual relevaram as conclusões sobre a não garantia de independência do sistema de apuramento da grande maioria dos valores dos IQS por não ser assegurado por uma entidade independente, mas sim pelos CTT.

No decurso de 2017 iniciou-se a auditoria ao sistema de medição dos IQS e aos indicadores de reclamações no âmbito do serviço postal universal, relativo aos anos 2016 e 2017, o que inclui a auditoria ao sistema de medição dos IQS efetuado pela PwC a partir de outubro de 2016, aguardando-se para 2018 a sua conclusão e divulgação das conclusões da mesma.

6.2.4. Densidade da rede e ofertas mínimas de serviços

Por deliberação de 15 de setembro de 2017, a ANACOM fixou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, a assegurar pelos CTT de 1 de outubro de 2017 a 30 de setembro de 2020. Estes objetivos são referentes a:

- a) densidade dos estabelecimentos postais;

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

Comparativamente aos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que vigoraram até 30 de setembro de 2017, fixados pela ANACOM em 28 de agosto de 2014, verificam-se alterações no que respeita às obrigações relativas a horários de funcionamento dos estabelecimentos postais, as quais são, essencialmente, as seguintes:

- a) à obrigação de, em cada concelho, pelo menos um estabelecimento postal prestar a totalidade dos serviços concessionados, adicionou-se a obrigação de esse estabelecimento funcionar todos os dias úteis, em 99% dos casos durante um período mínimo diário de 6 horas e nos restantes 1% dos casos durante um período mínimo diário de 3 horas;
- b) até 30 de setembro de 2017, em cada concelho o número máximo de estabelecimentos postais com horário reduzido estava limitado a 20% do número total de estabelecimentos postais no concelho; a partir de 1 de outubro de 2017, nos concelhos com menos de cinco estabelecimentos postais, um desses estabelecimentos postais pode ter horário reduzido (desde que cumprida a obrigação referida na alínea anterior), mantendo-se a anterior restrição de 20% para os concelhos com cinco ou mais estabelecimentos postais.

Continuam a considerar-se como estabelecimentos postais que funcionam em horário reduzido, aqueles com abertura ao público por um período inferior a 5 dias úteis ou a 15 horas semanais, excluindo-se agora destes os que no entanto funcionem pelo menos durante cinco dias de calendário e 20 ou mais horas semanais³⁶;

- c) adicionou-se a obrigação de em todas as freguesias existir um marco ou caixa de correio para envios de correio normal nacional.

³⁶ Ou seja, deixaram de ser considerados estabelecimentos postais com horário reduzido aqueles que, não funcionando todos os dias úteis, funcionam pelo menos em cinco dias de calendário (o que inclui o sábado e/ou o domingo) e desde que por um período mínimo semanal de 20 horas.

Adicionalmente, operaram-se alterações a nível metodológico associadas à classificação das áreas do território nacional em áreas predominantemente urbanas, mediantemente urbanas e predominantemente rurais, de acordo com a tipologia de áreas urbanas definida pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) em 29 de julho de 2014 (denominada TIPAU 2014), considerando a Carta Administrativa Oficial de Portugal que decorre da implementação da Reorganização Administrativa Territorial Autárquica (CAOP 2013). Até 30 de setembro de 2017, utilizava-se a tipologia de áreas urbanas definida pelo INE em 2009, com adaptação à reorganização administrativa do território das freguesias ocorrida em 2013, em que se considerava para todo o território da nova freguesia a tipologia atribuída em 2009 à atual sede de freguesia.

Por outro lado, a ANACOM continuou em 2017 a monitorizar o cumprimento pelos CTT dos objetivos fixados.

As tabelas 12, 13 e 14 contêm informação sobre os objetivos a assegurar pelos CTT ao longo de 2017 e os respetivos valores atingidos por aquele operador, neste caso com referência ao final de cada trimestre, calculados tendo por base a informação reportada trimestralmente à ANACOM pelos CTT, e de acordo com a qual os objetivos foram atingidos ao longo do ano de 2017.

Adicionalmente a ANACOM realizou diversas ações de fiscalização no terreno ao longo do ano, conforme referido no capítulo 14.2 deste relatório, cujos resultados, em caso de divergência face à informação reportada pelos CTT, são tidos em devida consideração para efeitos de verificação do cumprimento daqueles objetivos, podendo levar à aplicação de multas contratuais em caso de incumprimento dos mesmos.

Tabela 12. Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais³⁷

OBJECTIVOS		Valor no final do 1T2017	Valor no final do 2T2017	Valor no final do 3T2017	Valor no final do 4T2017
1.	Número médio de habitantes por estabelecimento postal inferior ou igual a 4600 habitantes, a nível nacional.	4489	4481	4460	4458
2.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 6000 metros do local de residência para 95% da população, a nível nacional.	96,8%	96,7%	96,7%	96,8%
3.	Pelo menos um estabelecimento postal a uma distância máxima de 4000 metros do local de residência para 95% da população, a nível das áreas urbanas.	96,0%	95,9%	95,9%	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%	97,0%	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%
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 correio³⁸

OBJECTIVOS		Valor no final do 1T2017	Valor no final do 2T2017	Valor no final do 3T2017	Valor no final do 4T2017
1.	O número de habitantes por ponto geográfico de acesso a marco ou caixa de correio é inferior ou igual 1100, a nível nacional.	1099	1099	1098	1094
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.	1647	1648	1649	1634
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.	838	837	835	804
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.	460	459	459	457
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%
	A nível nacional, a percentagem de freguesias com pelo menos um marco ou uma caixa de correio para depósito de envios de correio normal nacional é de 100%. [Objetivo aplicável a partir de 1 de outubro de 2017]	-	-	-	100%

³⁷ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas nas referidas deliberações de 28 de agosto de 2014 e 15 de setembro de 2017.

³⁸ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas nas referidas deliberações de 28 de agosto de 2014 e 15 de setembro de 2017.

Tabela 14. Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços³⁹

OBJECTIVOS	Valor no final do 1T2017	Valor no final do 2T2017	Valor no final do 3T2017	Valor no final do 4T2017
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%	-
2. Prestação da totalidade dos serviços concessionados por, pelo menos, um estabelecimento postal, em cada concelho, que a) funciona em 99% dos casos, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas.	-	-	-	99,4%
2. Prestação da totalidade dos serviços concessionados por, pelo menos, um estabelecimento postal, em cada concelho, que b) funciona nos restantes casos, todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 3 horas.	-	-	-	0,6%
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%.	82,7%	82,6%	83,2%	83,9%
4. 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. a)	97,9%	98,0%	97,9%	98,0%
4. 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. b)	98,0%	98,1%	97,8%	97,8%
4. 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. c)	98,4%	98,2%	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.	29 219 m	27 528 m	27 528 m	27 528 m
6. Nas zonas rurais, para a população que se encontre a uma distância superior a 10 000 metros do estabelecimento postal mais próximo, os carteiros executam também operações de atendimento ambulante, que compreendem, designadamente, a venda de selos e envelopes pré-franquiados, a aceitação de correspondência não registada e o pagamento de vales ao domicílio.	(ii)	(ii)	(ii)	(ii)
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%	60,8%	60,9%	61,4%	64,5%
8. O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou a 15 horas semanais, não é superior a 1,5% da totalidade de estabelecimentos postais. a)	0,80%	0,90%	0,80%	0,70%
8. O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais, não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho. b)	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos	A totalidade dos concelhos	-
8. O número de estabelecimentos postais com abertura ao público por um período inferior a cinco dias úteis e/ou 15 horas semanais, dos quais se excluem os que estejam abertos ao público por um período, no mínimo, de 5 dias de calendário e 20 ou mais horas semanais, não é superior a 20% dos estabelecimentos postais em cada concelho ou a um EP no caso de concelhos com menos de cinco EP. b)	-	-	-	A totalidade dos concelhos

³⁹ As notas metodológicas aplicáveis podem ser consultadas nas referidas deliberações de 28 de agosto de 2014 e 15 de setembro de 2017.

* 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.

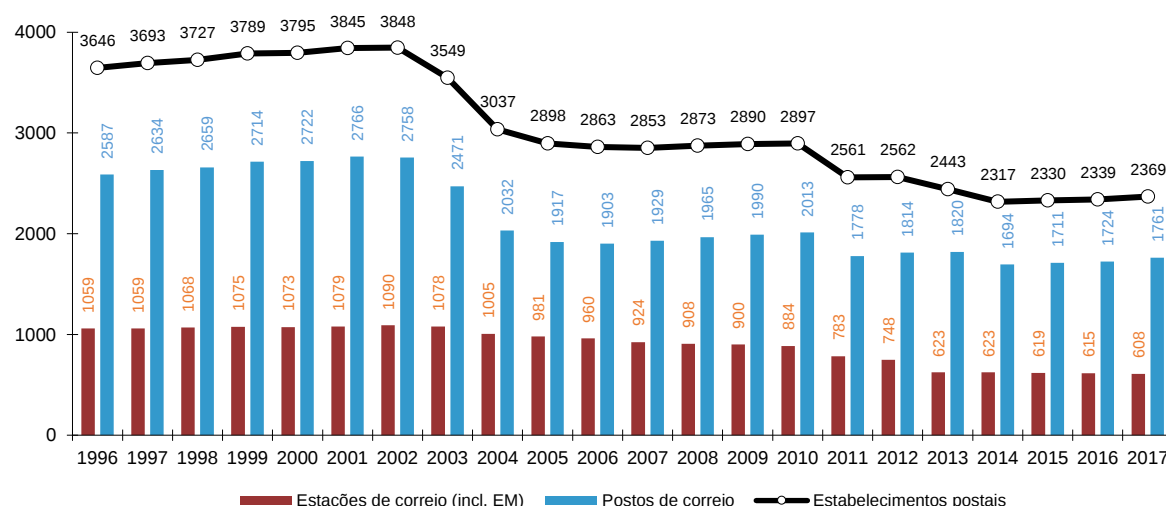
(i) Segundo os CTT, é oferecido o produto cecograma.

(ii) Os CTT identificaram 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, no final de 2017 estavam em funcionamento 2369 estabelecimentos postais (ver Gráfico 19), dos quais:

- 605 estações de correio fixas;
- 3 estações de correio móveis⁴⁰;
- 1761 postos de correio⁴¹.

Gráfico 19. Evolução do número de estabelecimentos postais



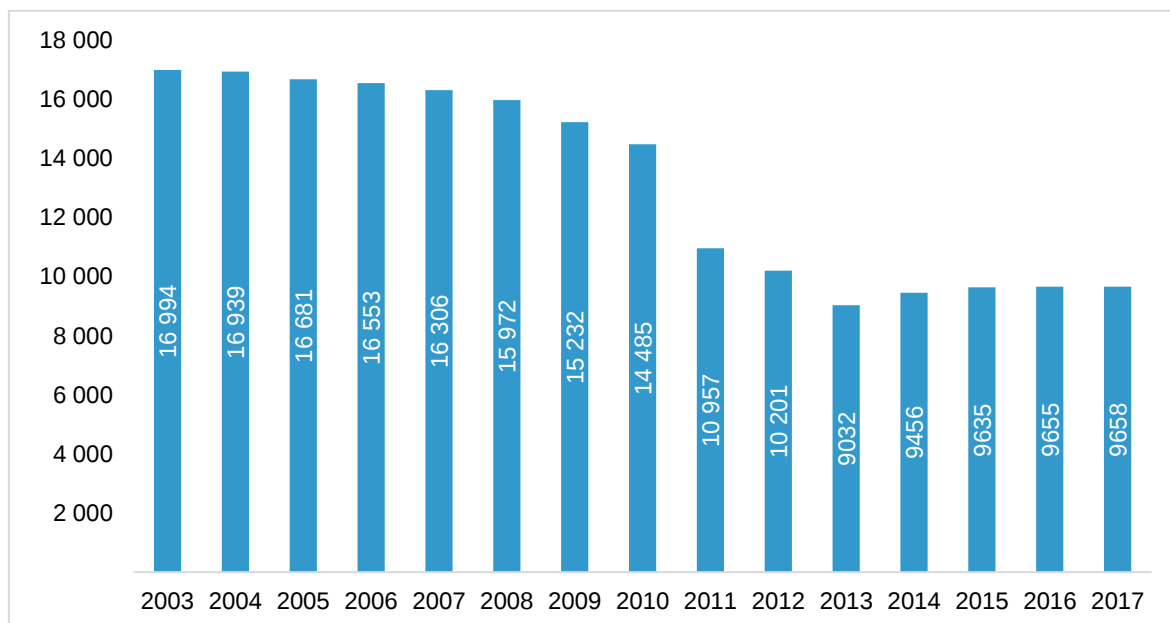
Fonte: CTT. Valores no final de cada ano.

Apresenta-se ainda, no Gráfico 20, informação sobre a evolução dos marcos e caixas de correio, por pontos de acesso.

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.

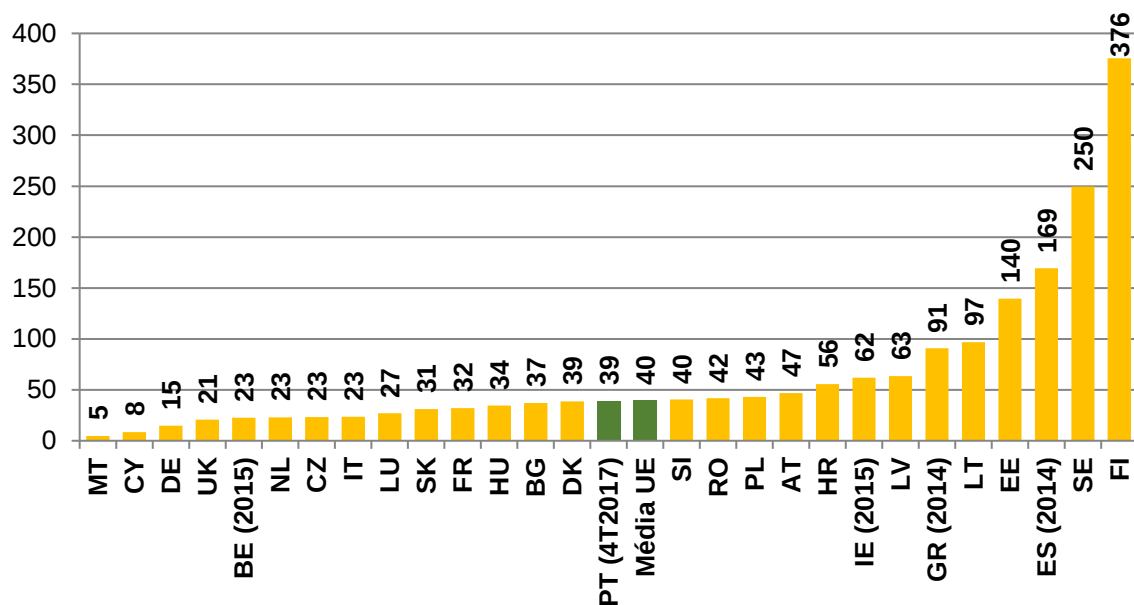
Gráfico 20. Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos)



Fonte: ANACOM e CTT.

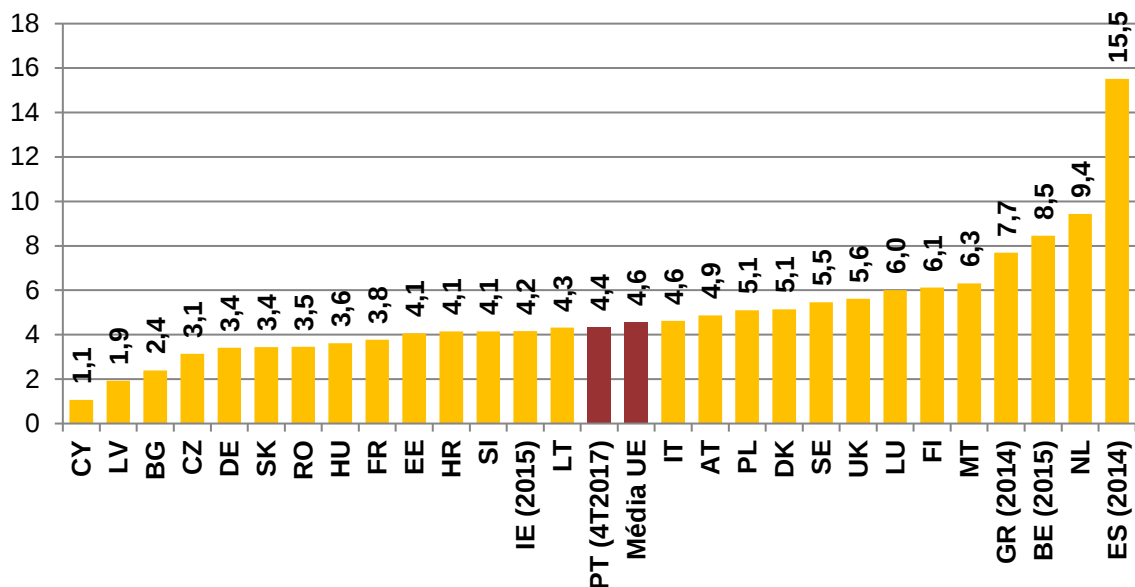
A nível dos estabelecimentos postais fixos dos prestadores de serviço universal nos Estados-Membros da UE, tendo em conta os dados disponíveis na UPU, referentes a 2016, a situação em Portugal está em linha com a média da UE, assim como também para o índice de densidade populacional (ver gráficos 21 e 22).

Gráfico 21. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2016 (km² por estabelecimento postal)



Fonte: UPU. Média UE sem Portugal. PT (4T2017), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

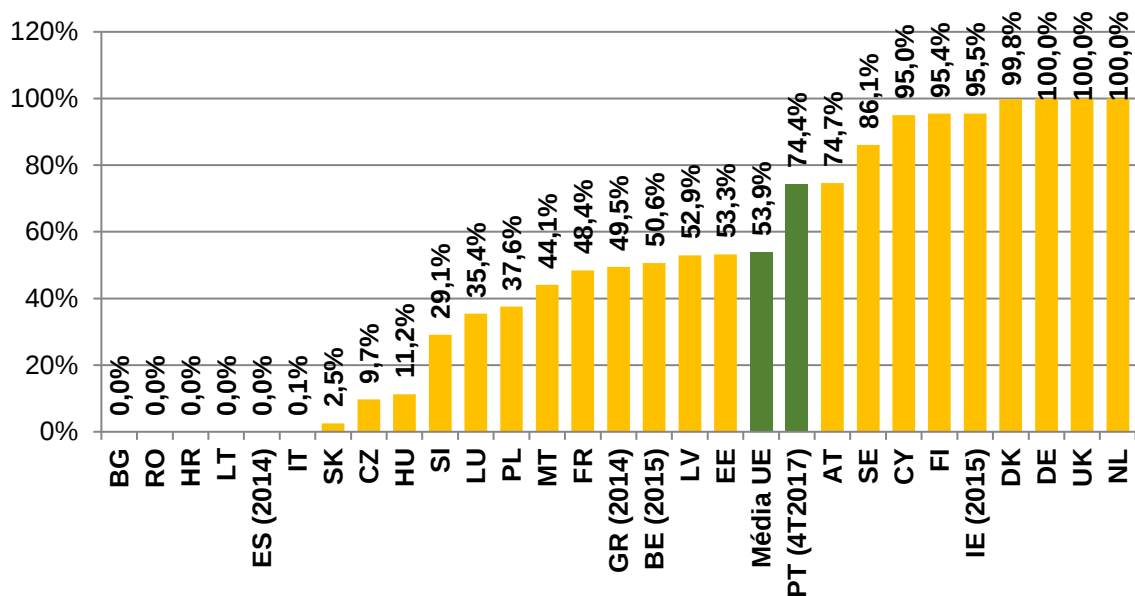
Gráfico 22. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2016 (população, em milhares, por estabelecimento postal)



Fonte: UPU. Média UE sem Portugal. PT (4T2017), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado. O valor da população considerado é referente a 2016.

Cerca de 74% dos estabelecimentos postais fixos em Portugal são geridos por terceiros, valor superior à média da UE (cerca 53,9%). De acordo com dados da UPU, nove Estados-Membros apresentam uma maior percentagem do que Portugal de estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros – ver gráfico 23.

Gráfico 23. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros



Fonte: UPU. Média UE sem Portugal. PT (4T2017), sendo que entre os parêntesis faz referência ao respetivo ano considerado.

7. PORTABILIDADE DO NÚMERO E PRÉ-SELEÇÃO

7.1. Portabilidade

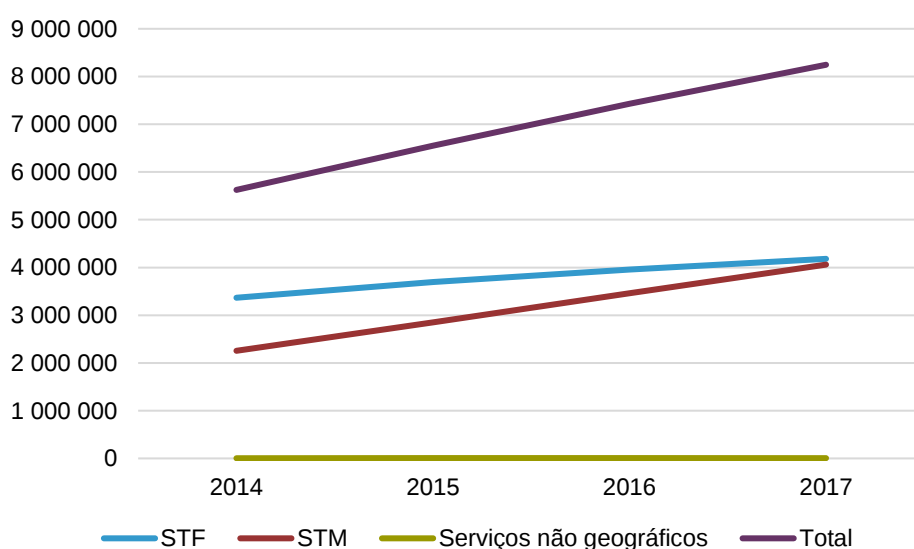
7.1.1. Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por decisão de 4 de agosto de 2016, a ANACOM deu início ao procedimento de alteração do Regulamento da Portabilidade⁴², que estabelece os princípios e regras aplicáveis à portabilidade nas redes de comunicações públicas. A 5 de junho de 2017 foi aprovado o projeto de regulamento de alteração do Regulamento da Portabilidade, publicado em Diário da República a 28 de junho – Aviso n.º 7175/2017 – e submetido a consulta pública até 22 de agosto de 2017. A aprovação da versão final do regulamento de alteração ao Regulamento da Portabilidade transitou para 2018.

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 diversas vezes.

Gráfico 24. Evolução do volume acumulado de números portados



Fonte: ANACOM.

⁴² Regulamento n.º 58/2005, publicado a 18 de agosto na sua redação em vigor.

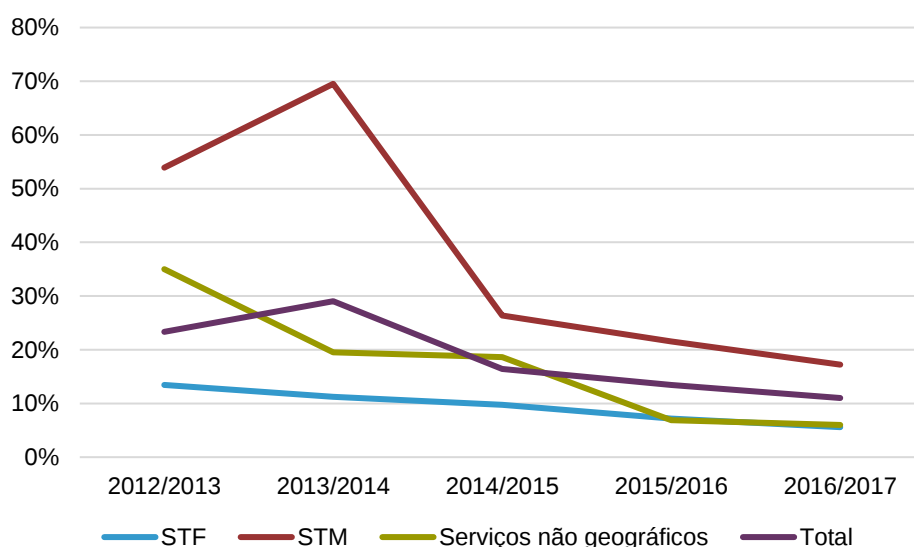
No final de 2017, já haviam sido portados 8 246 389 números, dos quais 4 180 731 são números geográficos, 4 060 165 são números móveis e 5493 são outros números não geográficos, incluindo nestes últimos, 1045 números da gama “30” (serviço VoIP nómada) do Plano Nacional de Numeração.

Em 2017, continuou a observar-se um maior crescimento do volume de números portados no STM face aos números portados no âmbito do STF. Este aumento é sustentado pela proliferação das ofertas comerciais *triple* e *quadruple play*. Verifica-se ainda que, em 2017, a quantidade de números portados no STM quase igualou a quantidade registada no STF.

A portabilidade dos números móveis subiu 17% face a 2016, muito acima da taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, 6%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) também aumentou cerca de 6%.

O gráfico seguinte ilustra a taxa de crescimento da portabilidade.

Gráfico 25. Evolução da taxa de crescimento dos números portados (acumulado)



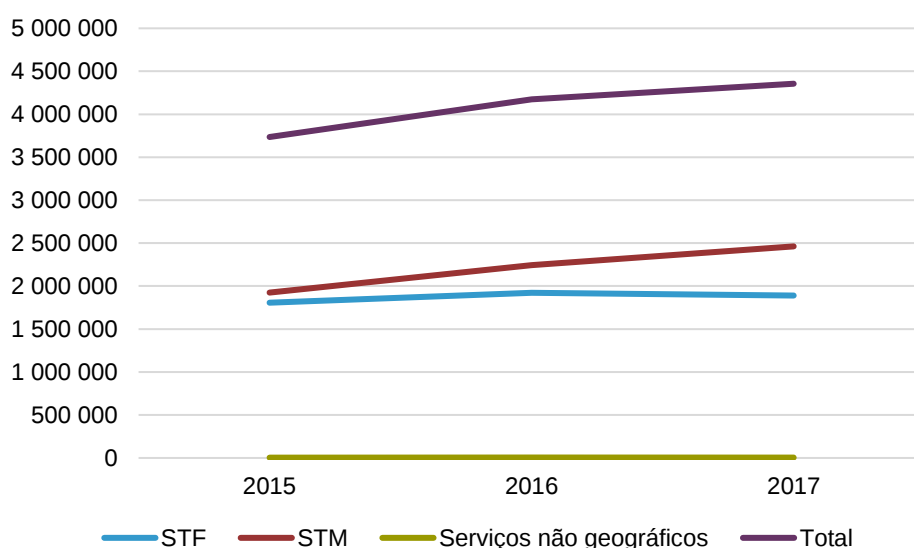
Fonte: ANACOM.

De acordo com o registado na base de dados da entidade de referência para a portabilidade, a evolução de números portados efetivos (quantidade de números que se encontram portados num determinado momento) evidencia que existem muitos utilizadores que dispõem de números de operadores dos quais já não são clientes, mas que têm interesse em manter esse número.

O volume de números portados efetivos em base de dados – Gráfico 26 – atinge valores naturalmente inferiores aos registados no Gráfico 24, em resultado 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.

A 31 de dezembro de 2017, existiam 4 355 133 números portados efetivos, dos quais 1 888 765 números geográficos (STF), 2 462 206 números móveis (STM) e 4162 números não geográficos, incluindo estes últimos 1005 números nómadas.

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



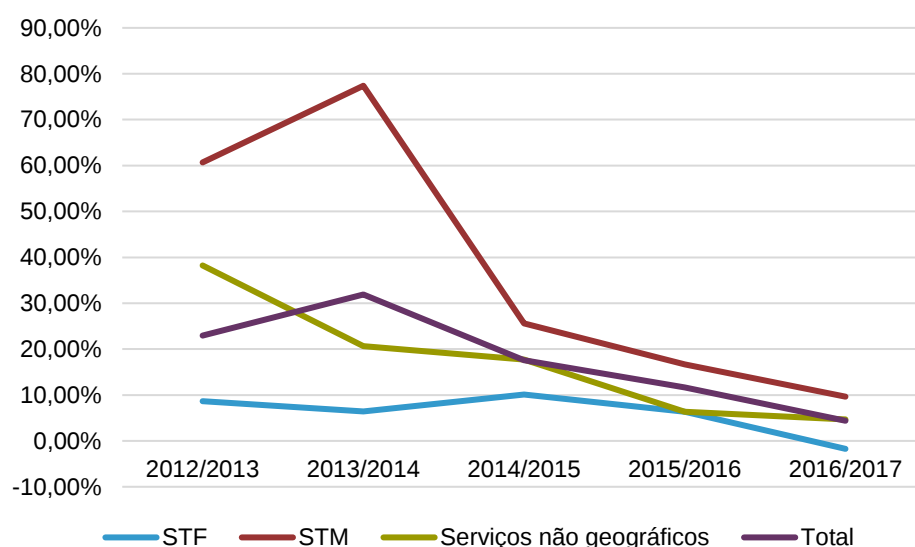
Fonte: ANACOM.

De qualquer forma, a quantidade de números portados efetivos continua a crescer para os números móveis e não geográficos, se bem que a taxas de crescimento anuais inferiores.

Esse crescimento não se verificou nos números geográficos devido ao facto de, excecionalmente, em finais de 2014 ter ocorrido a fusão por incorporação da MEO na PT Comunicações, S.A. (PTC). Este processo (migração de números portados que ocorreu em 2017) acabou por ter impacto na quantidade de números portados, porque os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas deixaram de ser contabilizados como tal.

A taxa de crescimento dos números portados efectivos em base de dados em 2017, tal como ilustrado no gráfico seguinte, foi de 5% nos números não geográficos, de -2% nos números geográficos; enquanto nos números do STM foi de 10% (inferior aos 17% registados em 2016), o que pode estar relacionado com a intensificação de ofertas *triple* ou *quadruple play* e eventualmente com as medidas corretivas relativas às condições contratuais⁴³ impostas pela ANACOM a alguns prestadores.

Gráfico 27. Evolução da taxa de crescimento dos números portados efetivos (em base de dados)



Nas tabelas seguintes é apresentada a evolução, de 2013 até ao final de 2017, da proporção, desagregada em segmento residencial e empresarial, de números totais atribuídos no âmbito do STF, do STM e do serviço VoIP nómada que se encontravam portados, assim como a evolução da proporção de clientes de acesso direto do STF com números portados 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 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017
I. Total	20,49%	21,69% [1] [2]	23,54%	29,39%	29,18%
II. Segmento residencial	24,15%	25,76%	26,67%	32,42%	32,08%
III. Segmento não residencial	15,72%	16,37%	19,63%	25,22%	25,13%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

⁴³ Por decisões adotadas a 13 de julho de 2017

[1] 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 números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

[2] 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 números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

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

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017
I. Total	5,50%	8,63%	12,17%	13,17%	14,25%
II. Segmento residencial	4,47%	8,03% [2]	11,98% [2]	13,75%	15,02%
III. Segmento não residencial	10,11%	11,42%	13,08%	11,10%	11,57%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

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

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

- estações móveis/equipamentos de utilizador de suporte, em exclusivo, ao serviço de BLM.

[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 números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

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

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017
I. Total	0,295%	0,463%	0,459%	0,633%	0,602 %
II. Segmento residencial	0,004%	0,007% [1]	0,012% [1]	0,015%	0,027%
III. Segmento não residencial	1,190%	1,307%	1,110%	1,238%	0,929%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] 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 números portados, deixando de ser contabilizados os números que anteriormente se encontravam portados entre as duas empresas objeto de fusão.

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

	Final de 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017
Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	21,32%	22,8% [1][2]	24,35%	27,39%	27,91%

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

[1] 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.

[2] 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 2013	Final de 2014	Final de 2015	Final de 2016	Final de 2017
Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	0,014%	0,021% [1]	0,051%	0,083%	0,144%

Fonte: Respostas das empresas prestadoras ao questionário semestral de portabilidade

[1] 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 dos preços da portabilidade

A informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela portabilidade é recolhida semestralmente pela ANACOM junto dos prestadores do STM (incluindo MVNO), STF e do serviço VoIP de uso nómada, e publicada no sítio desta Autoridade na Internet.

No final de 2017, seis dos oito prestadores do STM não cobravam a portabilidade aos utilizadores finais. Dos que cobravam, um cobrava 16,26 euros (valor sem IVA) por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização (para os assinantes com fidelização era gratuita) e o outro cobrava 12,2 euros (valor sem IVA) por número portado (apesar de este valor ser usualmente oferecido em campanha pela empresa).

Quanto ao STF, uma das oito empresas que prestavam o serviço a clientes residenciais cobrava um preço de 20 euros (valor sem IVA) por número portado a novos clientes que subscrevam ofertas sem fidelização, existindo dois prestadores que praticavam um preço de 16,26 euros e 12,2 euros, respetivamente (valores sem IVA) por número portado, passível de ser ou não cobrado, consoante campanhas ou promoções em vigor.

No mercado empresarial, no final de 2017 a portabilidade era cobrada aos assinantes do STF do segmento empresarial por quatro dos treze prestadores em atividade. Um deles cobrava 20 euros (sem IVA) por número portado aos assinantes de ofertas sem fidelização. Os restantes prestadores cobravam 16,26 euros, 15 euros e 12,2 euros, respetivamente (valores sem IVA).

No âmbito do serviço VoIP nómada, dois dos cinco prestadores atuantes no segmento residencial cobravam aos seus clientes pela portabilidade – sendo 20 euros sem IVA por número portado o valor mais elevado (cobrado apenas no caso de terem subscrito ofertas sem fidelização). No segmento empresarial apenas três dos nove prestadores do serviço VoIP nómada cobravam a portabilidade aos utilizadores finais (variando o preço entre 4,59 e 20 euros por número portado – valores sem IVA).

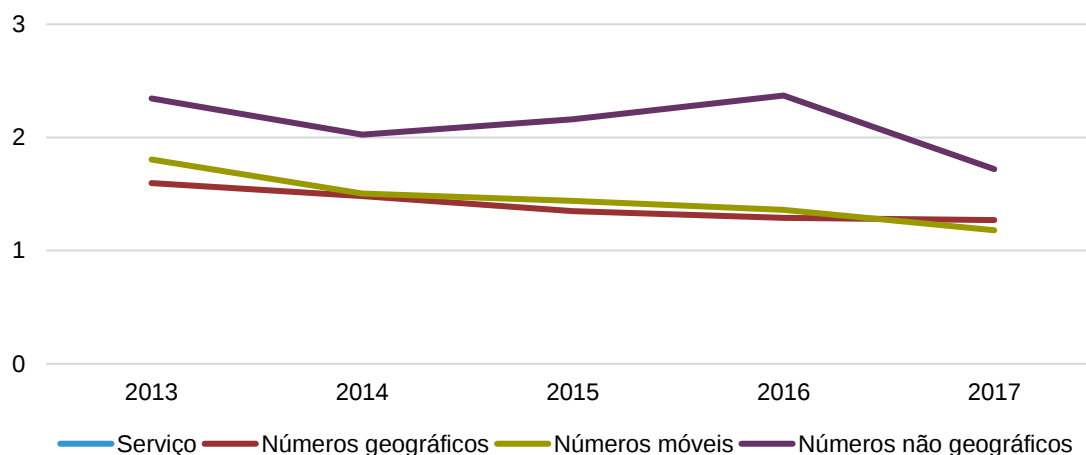
7.1.4. Evolução no tempo da portabilidade entre operadores

Desde 2012, com a entrada em vigor da alteração ao Regulamento da Portabilidade (que estabelece o prazo máximo de um dia útil⁴⁴ contado da apresentação do pedido pelo assinante), tem-se registado um efeito de redução dos tempos operacionais de portação dos números, tal como se pode verificar no gráfico seguinte. Observa-se que a média global anual para todos os tipos de números portáveis é inferior a 1,4 dias úteis.

O tempo de portação dos números não geográficos (média anual de 1,7 dias úteis), sendo superior aos restantes números, pode ser visto como uma exceção relacionada com natureza dos clientes. Trata-se de números associados a clientes empresariais em que é usualmente acordada uma data/prazo mais conveniente, melhor adaptado ao seu ciclo de faturação, para a concretização da portabilidade. Estas situações, estando englobadas nas exceções previstas no Regulamento da Portabilidade, ao prazo de um dia útil, 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 três 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 28. Evolução dos prazos de portação de números

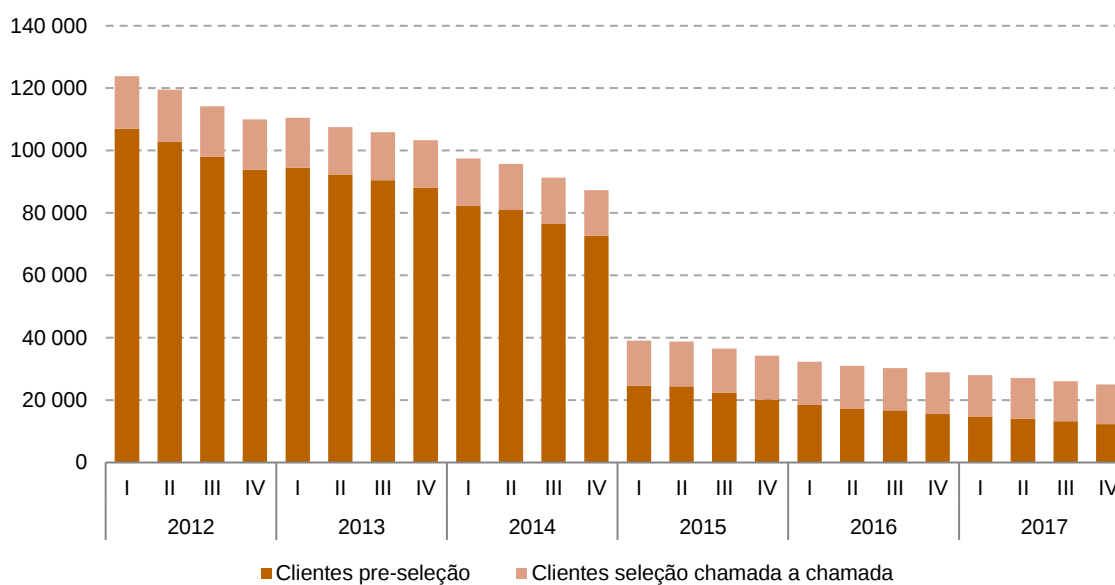


Unidade: dias úteis.
Fonte: ANACOM.

7.2. Pré-seleção

Em 2017, o número de clientes de acesso indireto do STF (com pré-seleção de chamadas ou seleção chamada-a-chamada) continuou em queda. O decréscimo foi particularmente significativo nos clientes pré-selecionados, da ordem dos 19%.

Gráfico 29. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada



Fonte: ANACOM

8. ROAMING INTERNACIONAL

O Regulamento (UE) n.º 2015/2120 do PE e do Conselho, para além de estabelecer medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e alterar a Diretiva 2002/22/CE relativa ao SU e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas, procedeu à revisão do Regulamento (UE) n.º 531/2012 relativo ao *roaming* na União, designado por Regulamento de *Roaming*.

No âmbito do *roaming*, o Regulamento incidiu, nomeadamente, sobre a implementação, a partir de 15 de junho de 2017, do conceito de *Roam like at home* (RLAH), que visa aproximar os preços dos serviços de *roaming* internacional dentro da UE⁴⁵ ao preço pago pelos serviços domésticos, podendo, no entanto, os operadores estabelecer uma política de utilização responsável (PUR) para o serviço de *roaming*, nos termos estabelecidos no mesmo regulamento e no Regulamento de Execução (UE) n.º 2016/2286 da Comissão, de 15 de dezembro de 2016. Nestes regulamentos foi ainda previsto que o RLAH não seria aplicável apenas nos casos em que os operadores demonstrassem ao regulador não conseguir recuperar os custos em que incorrem, associados à prestação dos serviços de *roaming*.

A implementação do RLAH foi precedida de um período transitório, entre 30 de abril de 2016 e 14 de junho de 2017, durante o qual foi 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.

Neste contexto, no caso das comunicações em *roaming* entre países do EEE, desde 15 de junho de 2017 os operadores são obrigados a implementar o RLAH, o que significa que o preço das comunicações em *roaming* não pode exceder as tarifas nacionais (no caso das chamadas, dos SMS, dos MMS e das videochamadas efetuadas, o preço de *roaming* não deve exceder o preço pago pelas comunicações de Portugal para outras redes nacionais). No caso de um subscritor que tenha um tarifário nacional cuja mensalidade inclua um determinado volume de chamadas/SMS/MMS nacionais gratuitas, o tráfego de *roaming* deve ser descontado a esse mesmo volume e ser gratuito até atingir o correspondente limite.

⁴⁵ Estas regras são atualmente aplicáveis em todo o Espaço Económico Europeu

Quanto à PUR que os operadores móveis podem implementar para o serviço de *roaming* entre países do EEE, a mesma pode revestir três formas:

- i) Fixação de um limite específico ao consumo de dados em *roaming* entre países do EEE, cujo valor deve ser calculado de acordo com os critérios definidos no Regulamento (UE) 2016/2286, de 15 de dezembro de 2016. Este limite apenas pode ser fixado para tarifários que obedeçam a determinadas condições, igualmente fixadas neste regulamento (tarifários classificáveis como “pacotes de dados abertos” e tarifários pré-pagos tarifados por unidade de consumo). A partir desse limite, ao definir o preço das comunicações de dados em *roaming* o operador pode, por regra, adicionar ao preço das comunicações nacionais de dados a sobretaxa definida para este serviço;
- ii) Fixação de mecanismos de controlo, com base em indicadores objetivos, a fim de evitar uma utilização abusiva ou anómala do serviço de *roaming* fora do contexto das viagens periódicas no EEE. Os indicadores podem incluir medidas para determinar se os clientes apresentam padrões de consumo preponderante em *roaming* e medidas para determinar se a presença em território nacional é prevacente em relação à presença em outros países do EEE. A observação destas medidas de presença e de consumo deve ser feita por um período de pelo menos quatro meses. Quando o operador concluir existirem elementos de prova objetivos e fundamentados que indiquem que o cliente fez uma utilização abusiva ou anómala do serviço de *roaming*, o operador deve alertar o cliente para a situação, antes de aplicar qualquer sobretaxa;
- iii) Solicitação aos clientes de *roaming* de que façam prova de que têm residência habitual em Portugal ou laços estáveis com o país.

Os limites máximos das sobretaxas e dos preços suscetíveis de serem aplicados, a partir de 15 de junho de 2017, em caso de a PUR ser excedida/violada são os seguintes:

Tabela 20. Valores máximos, sem IVA, aplicáveis no âmbito dos serviços de roaming a vigorar a partir de 15 de junho de 2017

Valores por minuto/SMS/GB ou MB (em €)	Valor máximo da sobretaxa ⁴⁶	Valor máximo de retalho quando é aplicada sobretaxa
Chamadas efetuadas	0,032	0,19
SMS	0,01	0,06
Dados	7,7 (GB)	0,20(MB) 204,80

No caso específico das chamadas recebidas, a sobretaxa não pode exceder a média ponderada dos preços máximos de terminação móvel na UE. Conforme estabelecido no Regulamento de *roaming*, este valor é revisto anualmente, tendo em 2017 vigorado um valor de 0,0108 euros⁴⁷ (sem IVA). O valor a vigorar em 2018 foi revisto para 0,0091 euros por minuto⁴⁸ (sem IVA).

Em adição às tarifas sujeitas aos limites indicados nas tabelas anteriores, os operadores podem praticar outras tarifas para as comunicações em *roaming* entre países do EEE. Em 2017, a ANACOM acompanhou o processo de preparação das *Guidelines* aprovadas pelo BEREC sobre a matéria, procurando contribuir para o processo de implementação do Regulamento (UE) n.º 2015/2120, nomeadamente, esclarecendo as questões que lhe foram colocadas pelos operadores e pelos utilizadores finais especificamente sobre a aplicação da PUR e sobre a metodologia que deve ser usada para avaliar a sustentabilidade da abolição das sobretaxas nos preços das chamadas e a possibilidade de os prestadores aplicarem as referidas sobretaxas (mecanismo de sustentabilidade).

Releva-se que, em junho de 2017, no âmbito do recurso ao referido mecanismo de sustentabilidade, a Vectone Mobile (Portugal) pediu à ANACOM para continuar a aplicar sobretaxas aos seus clientes em *roaming* no EEE, nos termos do Regulamento, em adição aos preços cobrados a nível doméstico.

A Vectone não apresentou o pedido de autorização de aplicação de sobretaxa (*roaming*) em língua portuguesa e não deu resposta aos dois pedidos de informação remetidos por

⁴⁶ Valores fixados no Regulamento (UE) 2017/920 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 17 de maio de 2017 veio alterar o Regulamento (EU) n.º. 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de itinerância.

⁴⁷ Valor estabelecido no Regulamento de execução (UE) n.º 2016/2292 da Comissão.

⁴⁸ Valor estabelecido no Regulamento de Execução (EU) 2017/2311 da Comissão, de 13 de dezembro de 2017, que revogou o Regulamento de Execução (EU) 2016/2292

esta Autoridade, nos quais foram elencadas as informações e elementos tidos por imprescindíveis na avaliação da sustentabilidade do modelo de tarifação a nível doméstico da Vectone. Por decisão de 13 de julho de 2017, a ANACOM indeferiu esse pedido.

A partir de 15 de junho de 2015, com vista a uma implementação mais facilitada e harmonizada do Regulamento (UE) n.º 2015/2120 junto dos utilizadores finais, a ANACOM procurou também fomentar a transparência associada à introdução do RLAH, tendo procedido, nomeadamente, a uma monitorização intensiva da informação divulgada sobre a matéria nos *sites* de todos os operadores móveis.

Mantiveram-se também as atividades de reporte e recolha de informação ao nível nacional com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* produzidos pelo BEREC, referentes ao acompanhamento da evolução do tráfego e receitas retalhistas e grossistas de *roaming* e à transparência e comparabilidade de tarifários de *roaming*. Em face da alteração das regras tarifárias aplicáveis ao *roaming*, os formulários utilizados pelo BEREC para recolha da informação em causa bem como a informação sobre a evolução reportada nos relatórios produzidos por este organismo sofreram alterações relevantes, tendo, nomeadamente, deixado de ser possível uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE, não apenas desde a introdução do RLAH como durante o período transitório que decorreu entre 30 de abril de 2016 e 14 de junho de 2017.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução do tráfego entre o 1.º trimestre de 2014 e o 3.º trimestre de 2017, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE:

Gráfico 30. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas

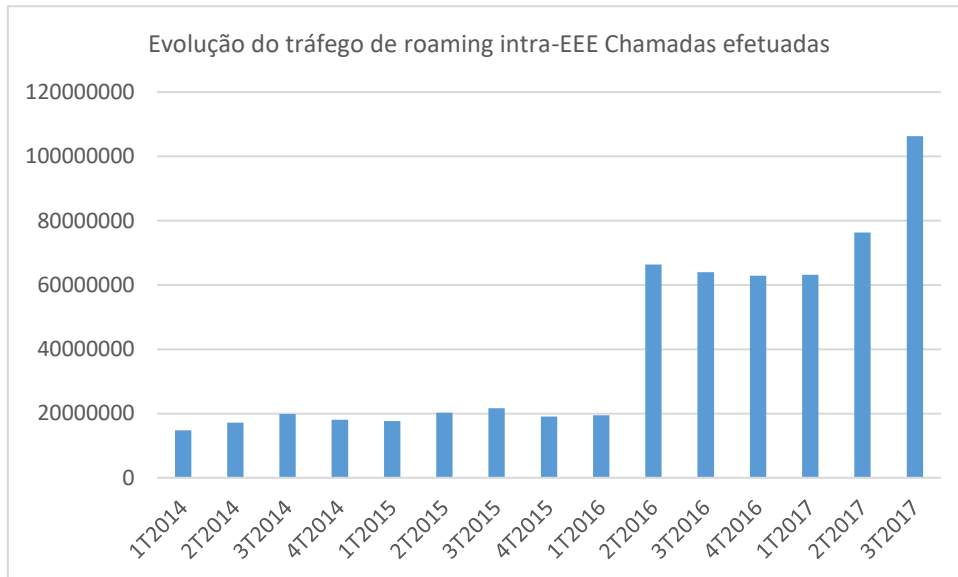


Gráfico 31. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE Chamadas recebidas

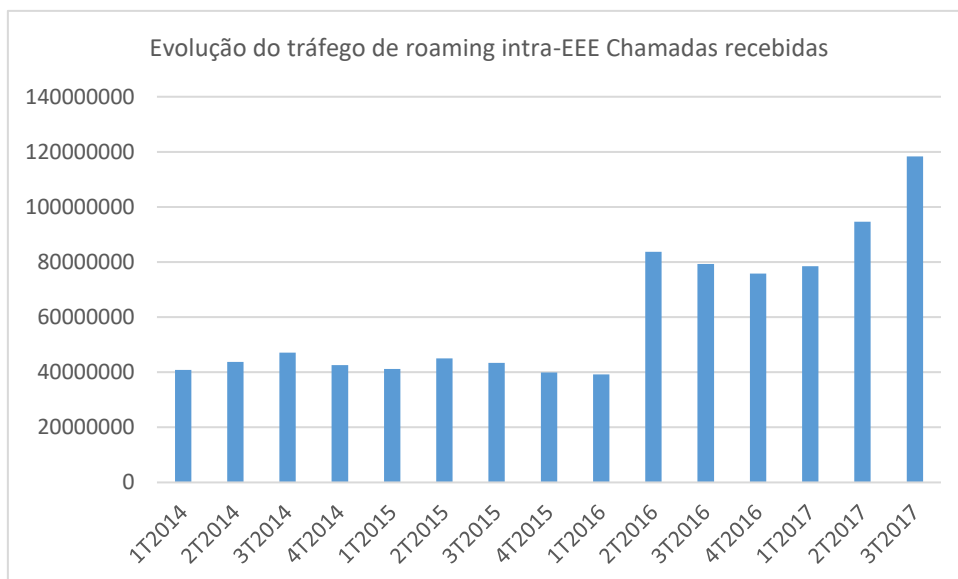


Gráfico 32. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – SMS

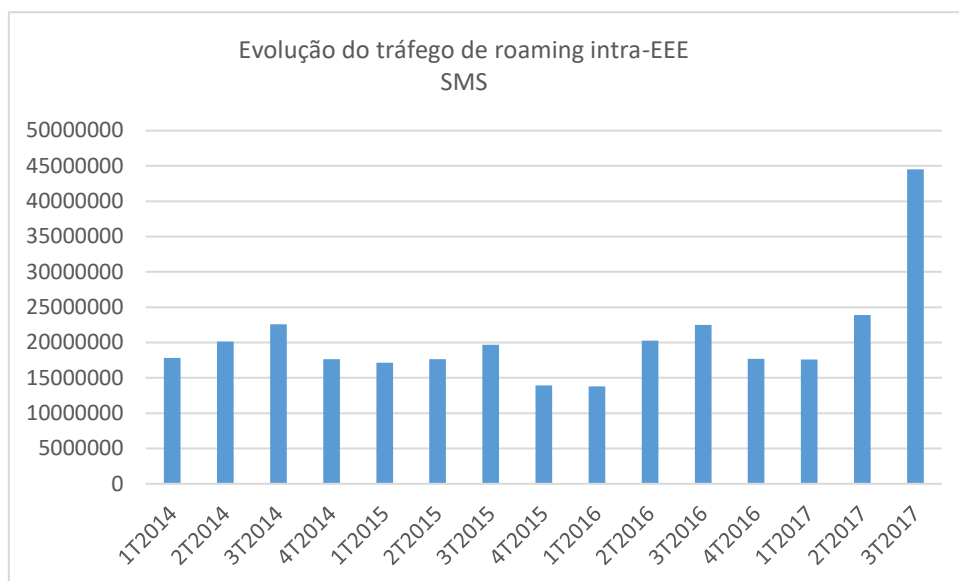
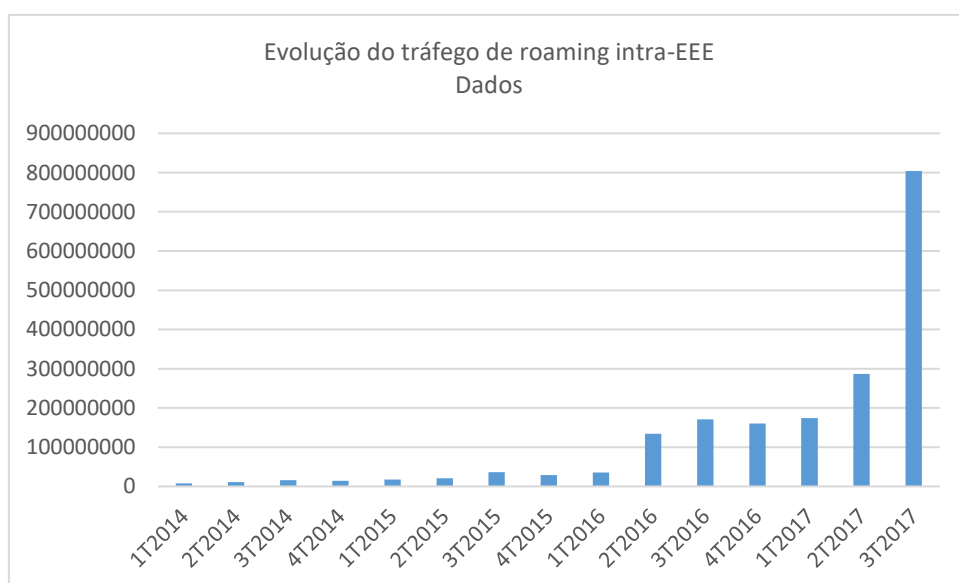


Gráfico 33. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – Dados

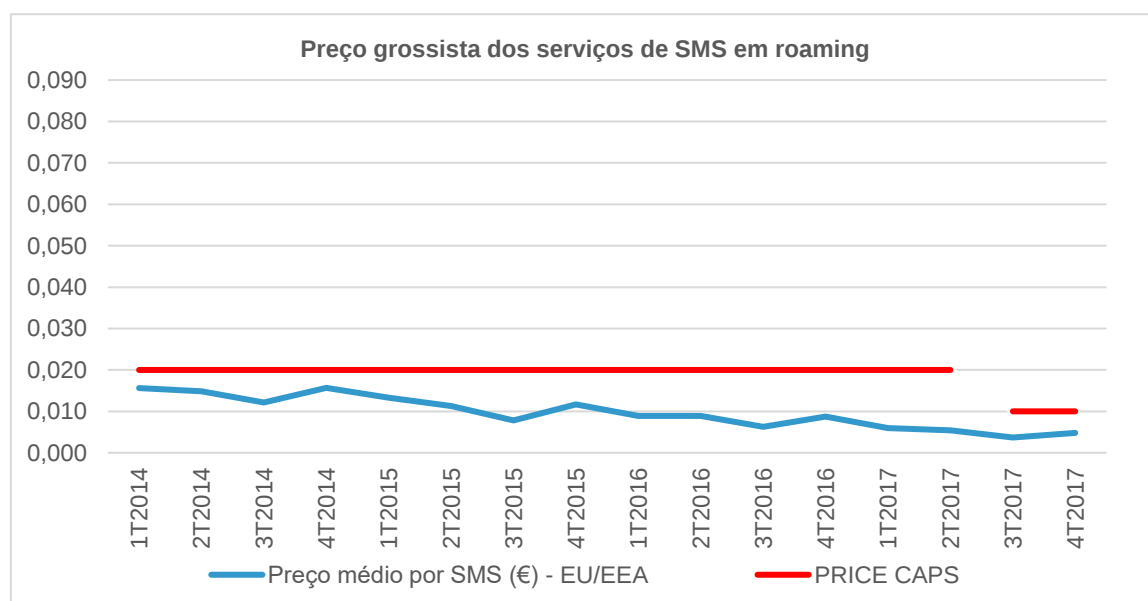
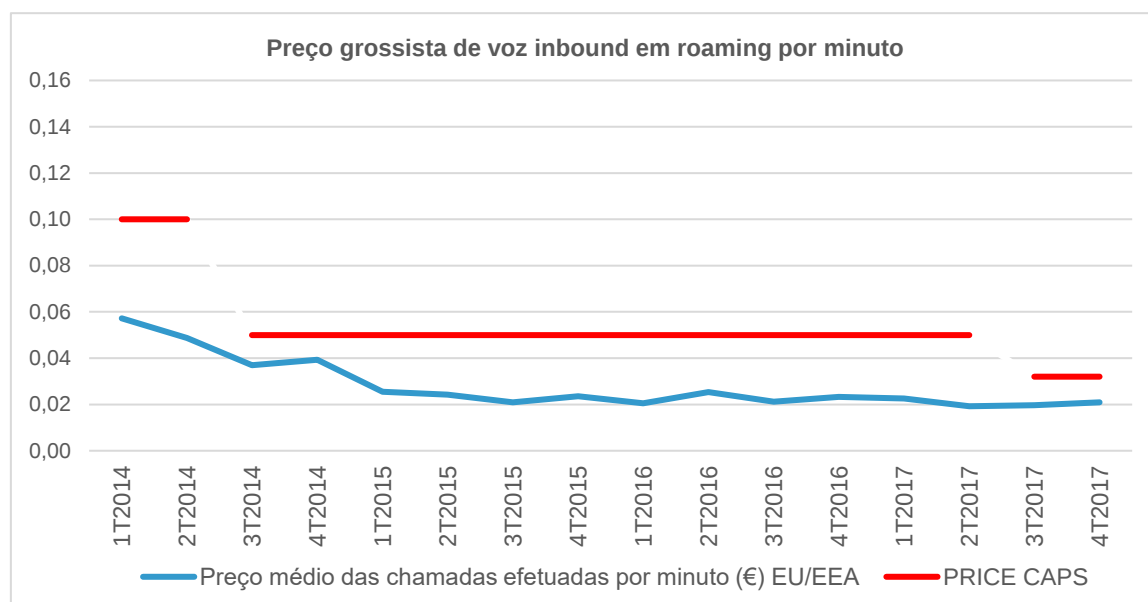


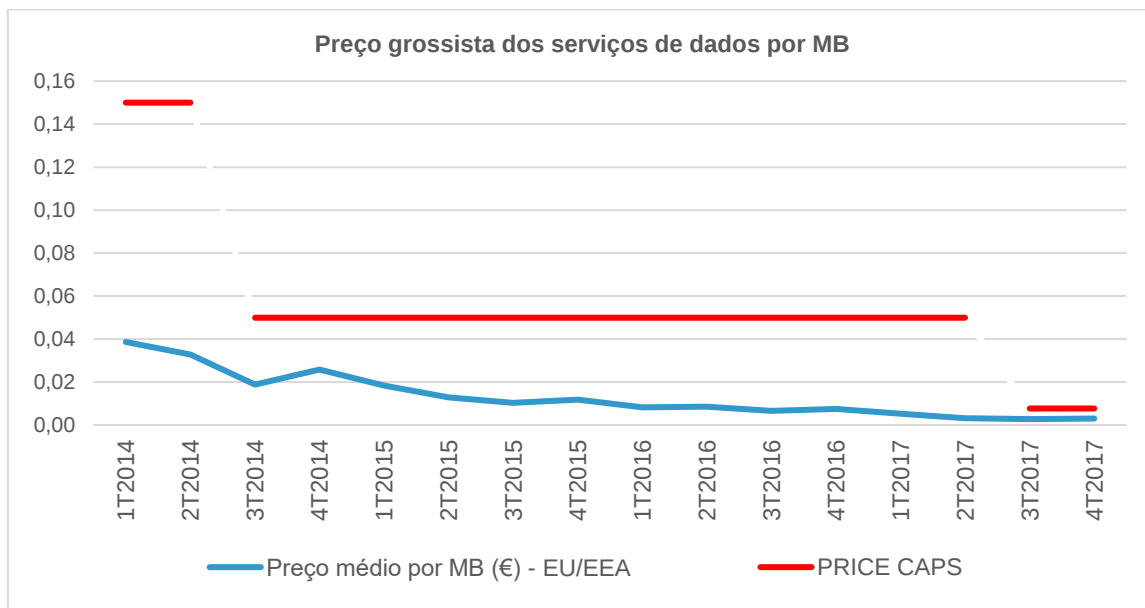
A ANACOM recolheu e analisou a informação reportada pelos operadores, nos termos definidos pelo BEREC, para verificar, a nível grossista, as tarifas médias registadas e o cumprimento dos valores máximos definidos no Regulamento, sendo que, em 2017 (a partir de 15 de junho) os limites máximos para as tarifas grossistas e retalhistas foram os seguintes:

- 3,2 cêntimos por minuto para as chamadas de voz,
- 1 cêntimo por chamada, para os SMS,
- 7,7 euros por GB, para os dados.

Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2014 e 3.º trimestre de 2017, dos preços máximos fixados e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

Gráfico 34. Preços grossistas para voz, SMS e serviços de dados em *roaming*





Conforme se verifica nos gráficos acima, constata-se a nível grossista uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados, e que se têm mantido significativamente abaixo desses preços.

9. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

Em matéria de segurança das comunicações importa relevar, em 2017, o debate a nível europeu relativo ao futuro Código das Comunicações Eletrónicas, a revisão da Diretiva de Proteção da Privacidade e dos Dados Pessoais nas comunicações em articulação com o novo Regulamento Geral de Proteção de Dados. Importa ainda destacar a entrada em vigor em 2018 da Diretiva de Segurança das Redes e da Informação.

9.1. Segurança e integridade das redes e serviços

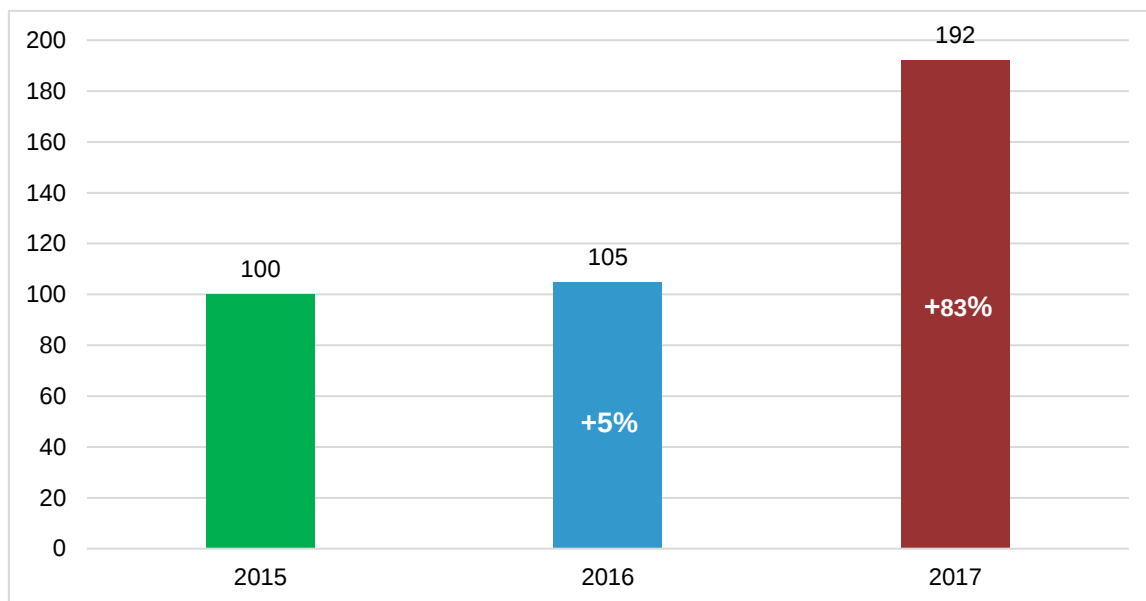
9.1.1. Regulamento de Segurança

Em 2017, a ANACOM concluiu a consulta pública relativa ao projeto de Regulamento de Segurança, objeto de um elevado número de contributos. Em resultado dos contributos recebidos e dos extraordinários eventos ocorridos em 2017, foi decidido reformular o projeto de regulamento, pelo que o processo só ficará concluído em 2018. Em consequência, a realização da auditoria extraordinária à segurança das redes também teve de ser adiada.

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

Em 2017, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) recebeu notificações referentes a 192 violações de segurança ou perdas de integridade com impacte significativo no funcionamento das redes e serviços, mais 83% do que em 2016 (Gráficos 35 e 36 – número de notificações recebidas). Aliás, o número de notificações reportadas tem vindo a crescer nos últimos três anos (ver Gráfico 35).

Gráfico 35. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2017)

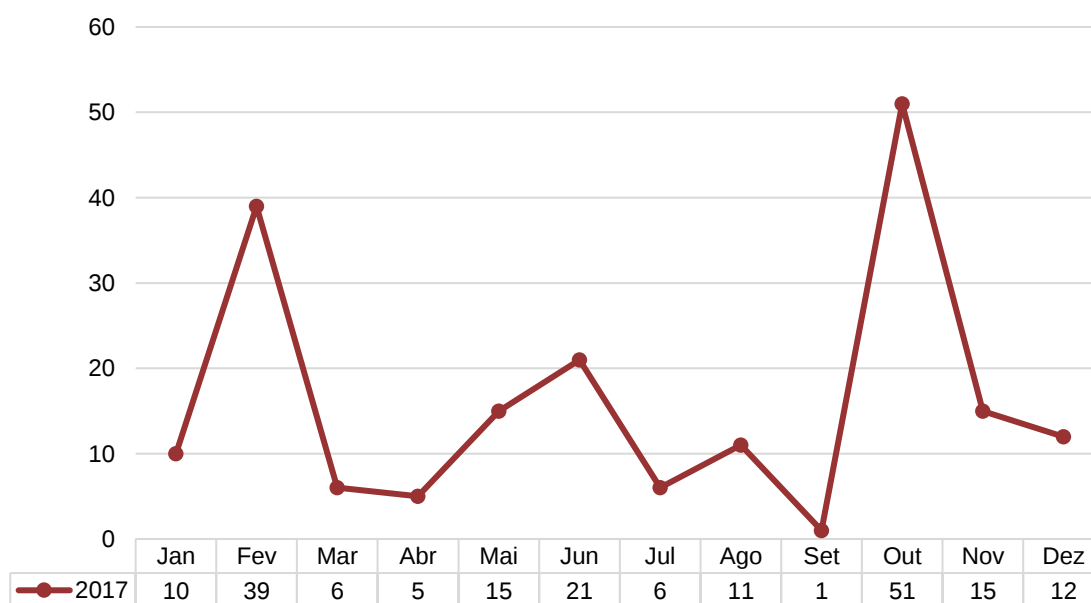


Unidade: Nº de notificações

Fonte: ANACOM

Para além do valor anual é também relevante analisar a evolução do valor mensal observada em 2017 – ver Gráfico seguinte.

Gráfico 36. Notificações mensais recebidas em 2017



Unidade: número de notificações

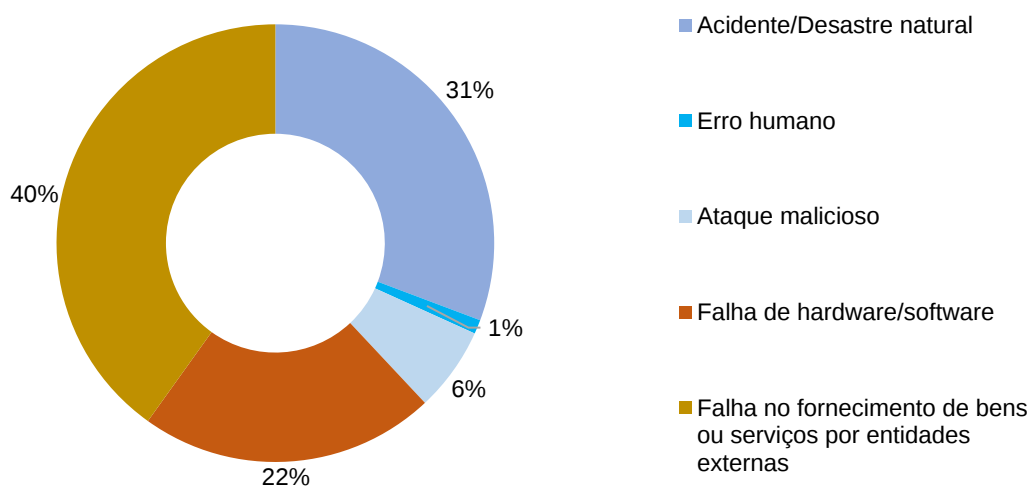
Fonte: ANACOM

Assim em 2017 verifica-se que os valores máximos se registaram em fevereiro, junho e outubro, respetivamente com 39, 21 e 51 notificações.

Nos Gráficos 37 e 38 é detalhado o valor percentual e evolução das causas raiz das notificações recebidas.

No Gráfico 37 observa-se quais foram em termos percentuais para cada causa raiz, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas em 2017.

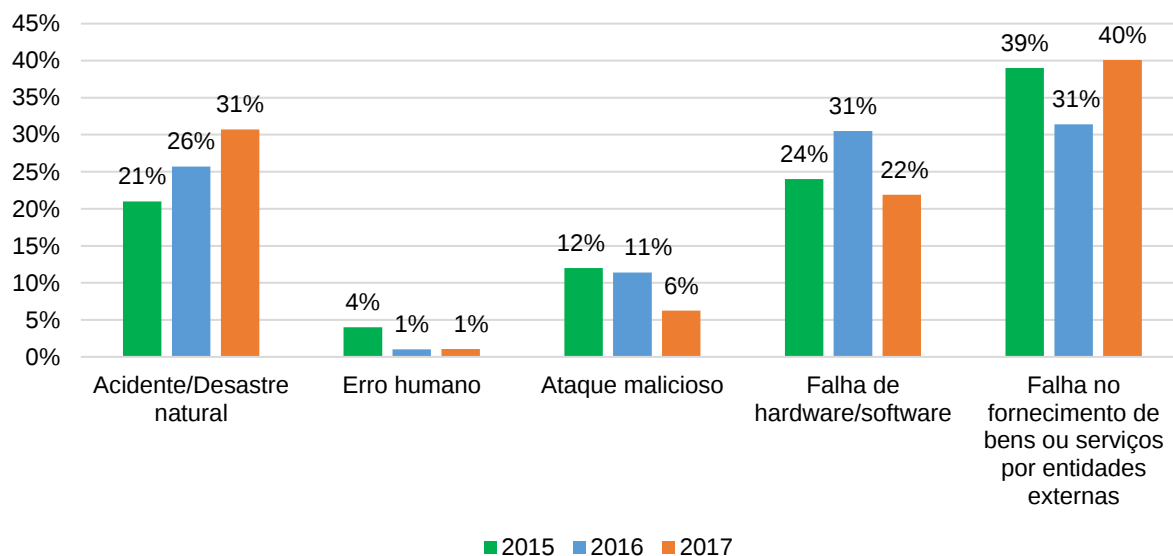
Gráfico 37. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2017



Unidade: % de notificações
Fonte: ANACOM

A maior parte dos incidentes registados deve-se a falhas no fornecimento de bens ou serviços por entidades externas, nomeadamente falhas no fornecimento de energia elétrica. Destaca-se também a causa raiz acidente/desastre natural, que representa 31% do total dos incidentes reportados, tendo aumentado o seu peso face a 2016 (26%) sobretudo devido aos incêndios florestais.

Gráfico 38. Evolução das causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2017)



Unidade: % de notificações
Fonte: ANACOM

Conforme se verifica no Gráfico 38, em 2017, as falhas no fornecimento de bens ou serviços por terceiros, foram a principal causa de violação de segurança ou perda de integridade. As causas devidas a acidentes/desastres naturais aumentaram em comparação com os anos anteriores, em sentido inverso as falhas de *hardware/software* tiveram uma diminuição significativa. Os ataques maliciosos (todos devido a furto, roubo ou danos de/em cabos de cobre ou de fibra ótica) tiveram uma ligeira queda, enquanto as ocorrências motivadas por erro humano se mantiveram ao mesmo nível.

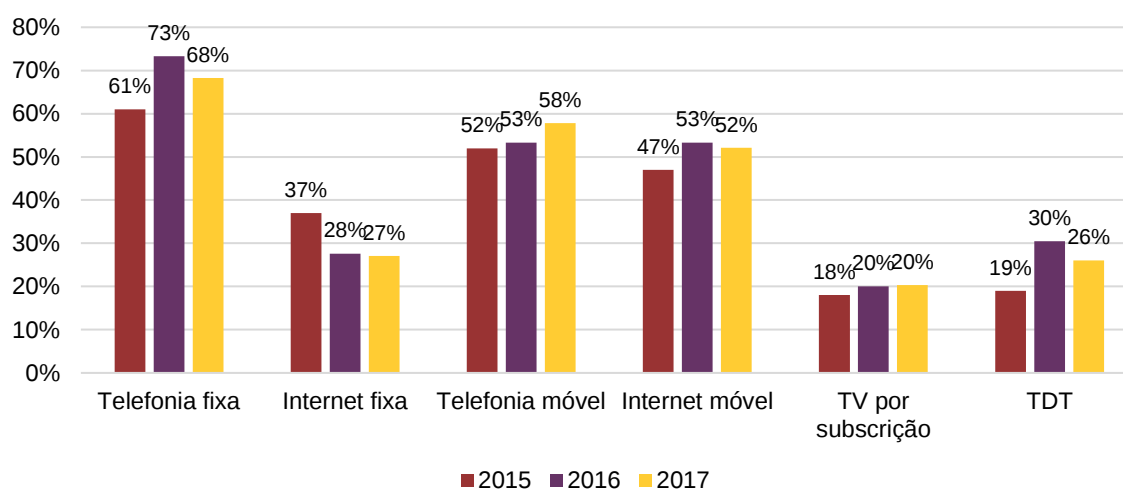
Para análise do mesmo gráfico verifica-se que no conjunto destes três anos se mantiveram constantes as três principais causas raiz, designadamente: falha no fornecimento de bens ou serviços por entidade externa, nomeadamente falhas no fornecimento de energia elétrica ou avaria em circuitos alugados, acidente/desastre natural, nomeadamente intempéries ou incêndios florestais e falha de hardware/software.

Em termos de falhas no fornecimento de bens ou serviços externos, releva-se que no respeitante à interdependência entre o sector elétrico e o sector das comunicações, continuaram as reuniões entre a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) e a APRITEL, tendo-se verificado alguns avanços, mas que ainda não são suficientes.

Analisadas o número de notificações recebidas e as suas causas importa ainda constatar os impactos que se registaram em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados – ver Gráficos 39 e 40.

O Gráfico 39 detalha, em termos percentuais as notificações recebidas por serviço afetado durante os três anos.

Gráfico 39. Percentagem de notificações por tipo de serviço afetado (2015-2017)



Unidade: % de notificações

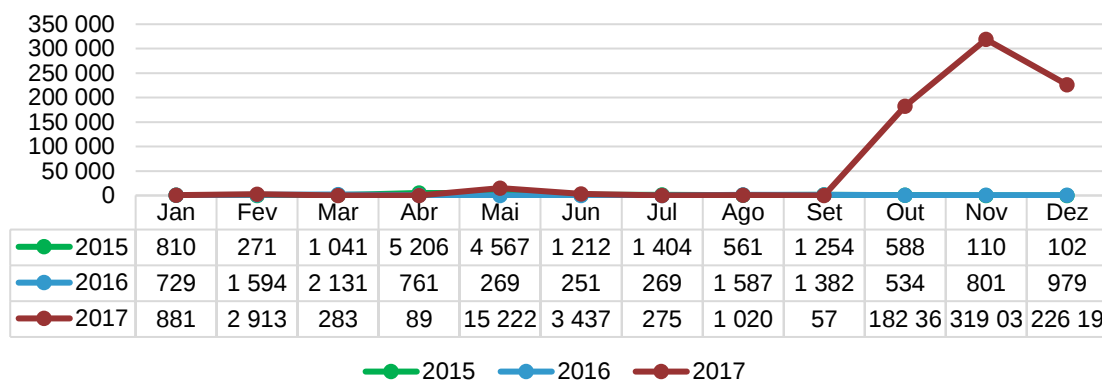
Fonte: ANACOM

Nota: Uma vez que a maioria das notificações têm impacto em mais de um serviço as percentagens no gráfico são superiores a 100% para cada ano.

A maioria das notificações teve impacto em dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, designadamente: Telefonia fixa, Internet fixa, Telefonia móvel, Internet móvel, TV por subscrição e TDT. De acordo com as notificações recebidas, o serviço de telefonia fixa foi o que mais vezes foi afetado durante estes anos, respetivamente 61% em 2015, 73% em 2016 e 68% em 2017.

No respeitante ao impacto nos assinantes/acessos, o Gráfico 40 apresenta uma estimativa do valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em cada um dos meses de 2015 a 2017.

Gráfico 40. Valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em 2015-2017



Unidade: assinantes/acessos
Fonte: ANACOM

O mesmo gráfico evidencia que os valores observados no último trimestre de 2017 tiveram dimensões muito mais elevadas, quando comparados com os observados em todo o período anterior, registrando um valor médio diário máximo de 319 mil assinantes/acessos em novembro de 2017 e um valor médio diário mínimo de 57 assinantes/acessos em setembro de 2017.

Releva-se que os valores do último trimestre de 2017 resultam essencialmente de notificações que, embora registem em média um número de assinantes/acessos apreciável, a sua duração é extremamente elevada – resultado direto da demora na reposição das infraestruturas de comunicações eletrônicas destruídas pelos incêndios florestais de grandes dimensões ocorridos a 15 de outubro.

Em 2015, o valor médio diário máximo foi de 5,2 mil assinantes/acessos afetados, registado no mês de abril. O valor médio diário para todo o ano de 2015 foi de 1,4 mil.

Em 2016, o valor médio diário máximo foi de 2,1 mil assinantes/acessos afetados, registado no mês de março. O valor médio diário para 2016 foi cerca de novecentos.

Em 2017, verificou-se um valor excecional do valor médio diário máximo de 319 mil assinantes/acessos afetados no mês de novembro. O valor médio diário para 2017 foi de 63 mil.

O valor médio diário de outubro a dezembro de 2017 foi de 243 mil assinantes/acessos afetados o qual é cerca de cento e cinquenta vezes superior ao valor registado nos 33 meses anteriores, de 1,6 mil.

9.1.2.1. Incêndios florestais

Ao longo do ano ocorreu em Portugal um número significativo de incêndios florestais de grandes dimensões, nomeadamente nos meses de junho e outubro.

No âmbito das suas atribuições, nomeadamente, a alínea m) do n.º 1 do artigo 8.º dos Estatutos – *“Zelar pela manutenção da integridade e segurança das redes de comunicações públicas e dos serviços acessíveis ao público, incluindo as interligações nacionais e internacionais”* –, a alínea c) do n.º 1 do artigo 5.º – *“Defender os interesses dos cidadãos, nos termos da presente lei”* – e a alínea f) do n.º 4 do artigo 5.º – *“Assegurar que seja mantida a integridade e a segurança das redes de comunicações públicas”* –, a ANACOM decidiu fazer uma averiguação do impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas.

Neste âmbito, a ANACOM estabeleceu um plano de ação, que incluiu:

- a realização de um *site survey*;
- o estabelecimento de contactos com fornecedores e instaladores de cabos e postes de comunicações no sentido de se adquirir um melhor conhecimento das ofertas existentes no mercado e das opções que poderão ser utilizadas pelos operadores, em termos de características técnicas contra incêndios;
- a realização de reuniões com as empresas de comunicações eletrónicas e outros a identificar, com a finalidade de obter informação complementar à já detida;
- a realização de reuniões com as entidades externas ao sector que pudessem ter informação ou desenvolverem ações relevantes.

- **Incêndios de junho**

Entre 17 e 21 de junho de 2017, houve lugar a incêndios florestais de grandes proporções nos concelhos de Pedrógão Grande, Pampilhosa da Serra, Castanheira de Pêra e Figueiró

dos Vinhos, que afetaram gravemente as redes e serviços de comunicações eletrónicas naquelas regiões. Foram destruídos ou danificados mais de cem de quilómetros de cabos de fibra ótica, mais de 150 quilómetros de cabos de cobre e mais de cinco mil postes de madeira.

Ainda em julho, a ANACOM procedeu a uma averiguação no terreno do impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas das redes públicas de comunicações eletrónicas, com observação do estado das infraestruturas instaladas ao longo das principais estradas afetadas, nomeadamente a A13, N236-1, N350 e o IC8, bem como a diversas estações de radiocomunicações localizadas nesta região.



Fonte: ANACOM

Foi possível constatar alguns dos efeitos dos incêndios, designadamente que um grande número de postes de madeira e respetivos cabos de comunicações ficaram destruídos, por estarem posicionados junto à vegetação e às árvores consumidas pelos incêndios florestais. Registou-se ainda que o posicionamento dos novos traçados aéreos de cabos de comunicações, realizado após os trabalhos de recuperação da rede, se manteve inalterado em muitos casos.



Fonte: ANACOM

Os postes de madeira tinham uma altura aproximada de 6 metros e na sua maioria eram desprovidos de sinalização visível que permitisse identificar a empresa proprietária. Quanto aos traçados aéreos, por vezes tinham percursos ao longo da estrada, outras vezes afastavam-se desta atravessando zonas arborizadas.

Verificou-se que, nas zonas consumidas pelo fogo, os postes de madeira ficaram totalmente destruídos restando apenas as espigas, e outras peças metálicas. Nalguns casos, bastou arder a vegetação rasteira em seu redor para provocar a destruição completa da base do poste ficando este suspenso pelos cabos.

O *site survey* permitiu determinar os materiais que são empregues e quais são as condições de instalação das infraestruturas de comunicações, tendo em conta estarem localizadas numa área geográfica de elevada perigosidade de incêndio florestal. Ficou para uma data posterior a obtenção de informação adicional sobre as características daqueles materiais, nomeadamente postes e cabos de comunicações.

Adicionalmente, procurou-se desenvolver uma caracterização destas infraestruturas no respeitante à vulnerabilidade aos incêndios florestais. Em foco estiveram as estações de radiocomunicações e os postes, cabos e traçados aéreos, localizados nas zonas classificadas de elevada perigosidade de incêndio florestal, das classes “Alta” (classe IV) e “Muito alta” (classe V) de acordo com o Instituto da Conservação da Natureza e das

Florestas (ICNF). Esta caracterização baseou-se, entre outros, na distância entre estes elementos de rede e a vegetação, bem como no tipo e na dimensão desta.

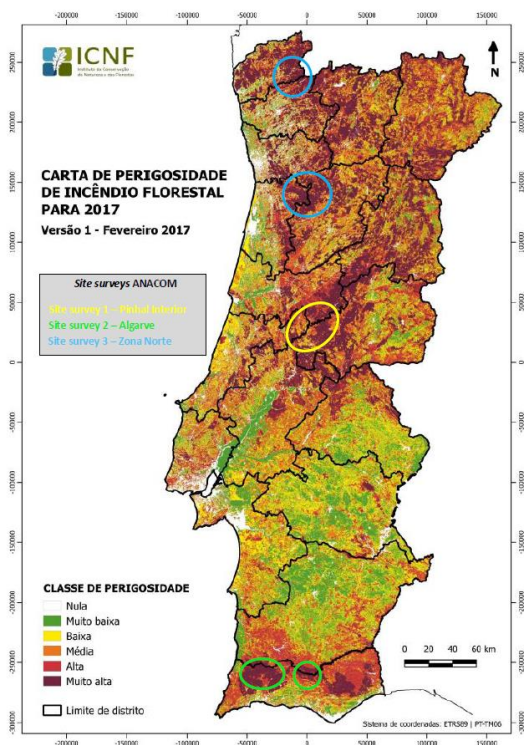
- **Período de verão**

Tendo em consideração as previsões meteorológicas e a informação de risco extremamente elevado de incêndio para os dias entre 18 e 21 de agosto de 2017, sobretudo nos distritos do interior do Centro e do Norte do país e nalguns concelhos do Alentejo e do Algarve, o Governo decidiu adotar antecipadamente medidas excecionais e declarou a situação de calamidade (Despacho n.º 7313-A/2017, de 18 de agosto).

Nesta sequência, a ANACOM, em cooperação com os principais operadores, reforçou os mecanismos do CRN mediante solicitação periódica de pontos de situação às empresas.

Em setembro, a ANACOM deu continuidade ao *site survey*, estendendo-o a outras regiões do país de elevada perigosidade de incêndio, nomeadamente aos concelhos de Silves, Monchique, Loulé e São Braz de Alportel, no Algarve e nos concelhos de Arouca, Castelo de Paiva, Cinfães e Arcos de Valdevez, na região Norte (Figura 1).

Figura 1. Carta de perigosidade de incêndio florestal para 2017 – *site surveys* ANACOM



Fonte: ICNF

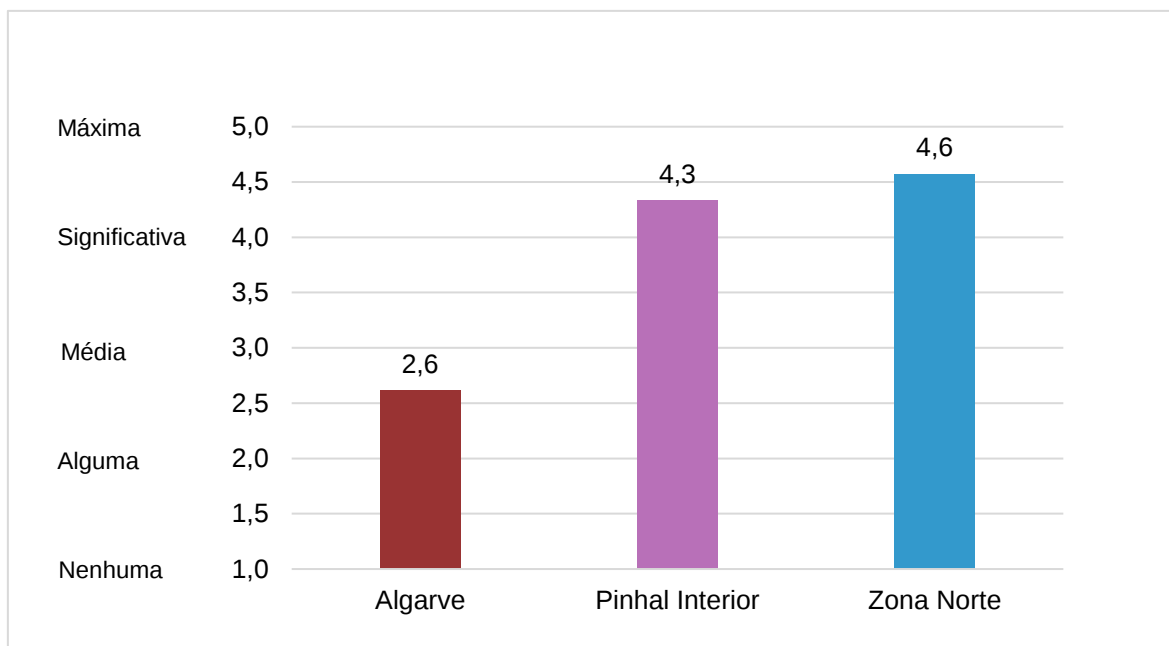
Em comum, verificou-se que o espaço envolvente às estações de radiocomunicações correspondia, em geral, a zonas de mato ou floresta, formadas sobretudo por eucaliptos, pinheiros e vegetação rasteira, existindo casos em que as copas das árvores cobriam a própria estação, tornando-a muito vulnerável em caso de incêndio florestal.



Fonte: ANACOM

Embora estas observações tenham sido confirmadas nas diversas zonas visitadas, foi notório haver um agravamento da vulnerabilidade a incêndio florestal nas zonas Norte e Centro do continente, por a vegetação ser mais densa do que na zona Sul (ver gráfico seguinte).

Gráfico 41. Vulnerabilidade a incêndio – espaço envolvente de implantação

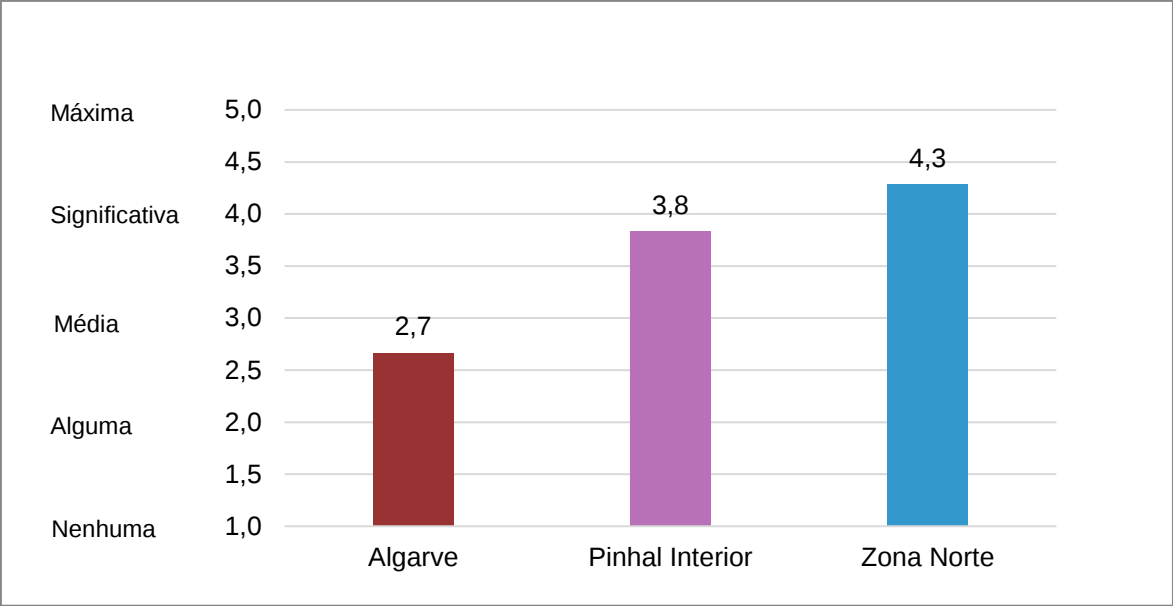


Fonte: ANACOM

Os caminhos de acesso eram na generalidade em terra batida, com pelo menos 2 metros de largura e ladeados de vegetação que, por vezes, ocupava a zona de passagem. Nesta medida, considerou-se serem mais vulneráveis aos incêndios florestais.

O gráfico seguinte apresenta os valores obtidos nas zonas visitadas no respeitante à vulnerabilidade a incêndios florestais dos acessos de viaturas e pessoas. As variações de densidade de vegetação e da orografia mais acidentada são as principais causas subjacentes para a diferença de valores que se apresentam.

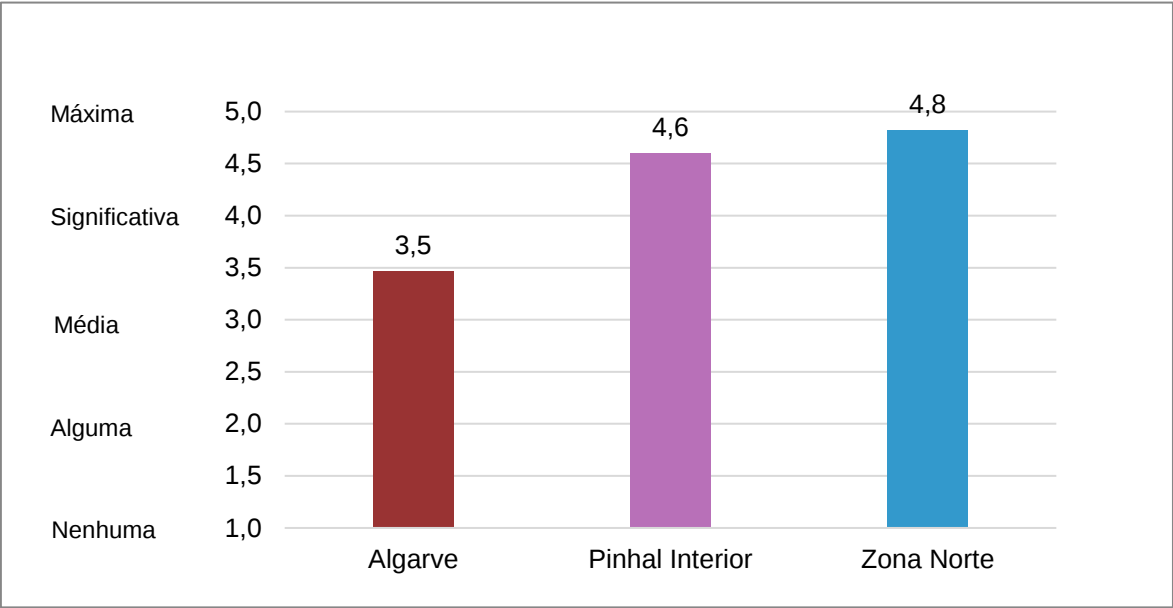
Gráfico 42. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de viaturas e pessoas



Fonte: ANACOM

É ainda possível ver, no Gráfico 43, que as zonas do Pinhal Interior e do Norte de Portugal apresentavam os índices mais elevados de vulnerabilidade a incêndio florestal no respeitante aos acessos de cabos de comunicações.

Gráfico 43. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de comunicações



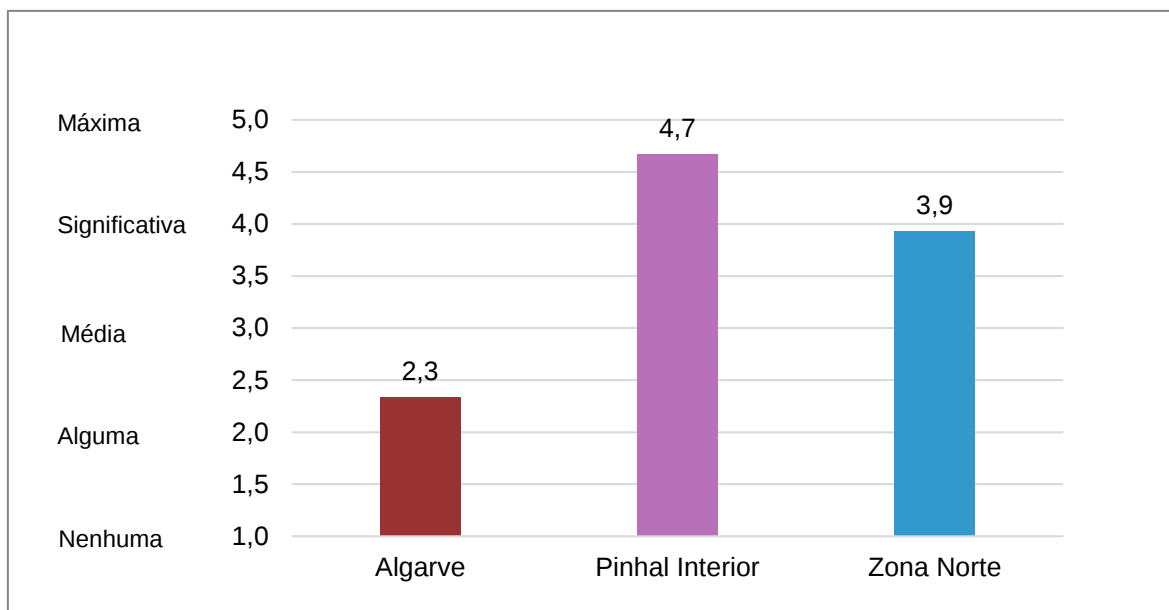
Fonte: ANACOM



Fonte: ANACOM

Todas as estações visitadas na zona do Pinhal Interior tinham os seus acessos de cabos de alimentação de energia elétrica instalados em baixa tensão, o que indicava haver uma maior vulnerabilidade a incêndio florestal (Gráfico 44). Por outro lado, no Algarve e na zona Norte do país, nalgumas estações a alimentação de energia elétrica era em média tensão e, nesses casos, os traçados aéreos eram em postes de cimento com cerca de 10 metros de altura e com alguma distância de guarda para a vegetação, portanto com menor vulnerabilidade.

Gráfico 44. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de alimentação de energia elétrica



Fonte: ANACOM

Em síntese, constatou-se o seguinte:

- **Estações de radiocomunicações**

- existência de folhas e ramos secos no interior do espaço vedado, num caso com vegetação densa;
- vegetação envolvente ao espaço vedado sem distância de separação, por vezes as copas das árvores cobriam o espaço vedado;
- entradas de cabos de energia e de comunicações sem padrão uniforme, por vezes, junto à vegetação envolvente;
- passagens de cabos sem qualquer proteção dos cabos;
- alimentação de energia elétrica feita, na generalidade, em baixa tensão e em traçado aéreo.

- **Postes, cabos e traçados aéreos**

- traçados aéreos de energia e comunicações são os mais comuns;

- os postes nos traçados de comunicações, salvo rara exceção, eram de madeira sem sinalização que identificasse a quem pertenciam ou algum contacto, por vezes tendo um numero pintado com um ou dois algarismos que aparentemente indicavam a posição do poste no traçado;
- os traçados aéreos, junto à estrada ou em zona florestal, estavam entre a vegetação sem zona de proteção/separação; no topo, os postes e os cabos de comunicações atravessavam as copas das árvores, na base a vegetação rasteira circundava o poste;
- os postes ao arderem ficaram reduzidos a cinza, bastando arder a vegetação rasteira junto ao poste para que este quebrassem em resultado da destruição da base;
- em resultado do incêndio os cabos ficaram destruídos, por vezes derretendo, outras ficando suspensos nas copas das árvores queimadas ou espalhados no chão.

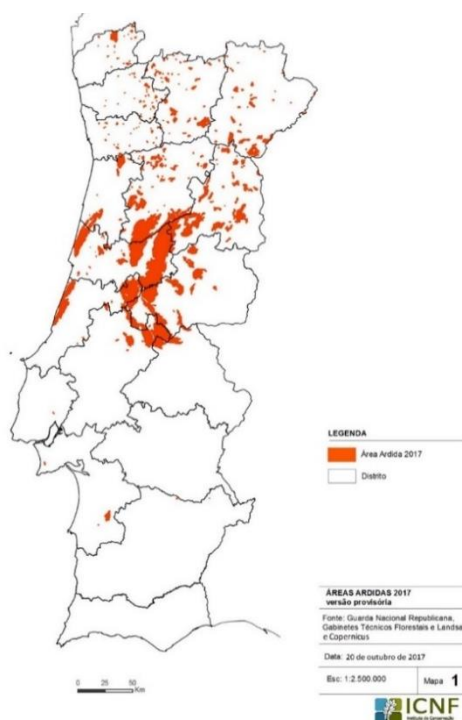
Em face dos incêndios florestais de grande dimensão em curso, foi reconhecida, pelo Despacho n.º 9097-A/2017, de 16 de outubro, a necessidade de declaração de situação de calamidade para o período entre os dias 16 e 18 de outubro, nos concelhos dos distritos de Aveiro, Braga, Bragança, Castelo Branco, Coimbra, Guarda, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Viana do Castelo, Vila Real e Viseu, tendo sido estabelecido um conjunto de medidas similares às adotadas em agosto no anterior despacho.

À semelhança do ocorrido em agosto, a ANACOM reforçou os mecanismos do CRN.

Em conjunto, de acordo com a informação disponibilizada pelo Sistema de Informação Europeu de Incêndios Florestais (EFFIS), até 19 de outubro de 2017 foram contabilizados 356 incêndios florestais (com uma área ardida superior ou igual a 30 hectares) para um valor total de área ardida de 520 515 hectares⁴⁹, ou seja, um valor médio aproximado de 1462 hectares/incêndio florestal. Este valor é quatro vezes superior ao correspondente valor médio calculado para os anos 2008 a 2016, cerca de 357 hectares/incêndio florestal (Figura 2).

⁴⁹ De acordo com a informação do EFFIS o valor total de área ardida deverá ser 650 644 hectare

Figura 2. Áreas ardidas 2017 (versão provisória)



Fonte: EFFIS

Em termos gerais, sem prejuízo do resultado da avaliação da segurança e integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas que a ANACOM está a desenvolver nos termos do disposto na LCE e dos seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março, a informação preliminar detida por esta Autoridade apontava para que o impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas de comunicações eletrónicas tivesse sido o seguinte:

- **Estações de radiocomunicações**

- mais de 200 locais de instalação de estações de radiocomunicações afetados.

- **Postes, cabos e traçados aéreos**

- mais de 3 mil quilómetros de cabos de comunicações ardidos (cobre e fibra ótica);
- 50 mil postes de comunicações ardidos.

A informação disponível indicava, também, que alguns dos distritos/concelhos de Portugal continental onde este impacto se verificou foram:

- Aveiro: Águeda, Anadia, Arouca, Castelo de Paiva, Mealhada, Oliveira do Bairro, São João da Madeira, Sever do Vouga, Vagos, Vale de Cambra;
- Braga: Braga, Guimarães, Póvoa de Lanhoso, Terras de Bouro, Vieira do Minho, Vizela;
- Bragança: Macedo de Cavaleiros;
- Castelo Branco: Belmonte, Castelo Branco, Covilhã, Fundão, Manteigas, Oleiros, Penamacor, Sertão;
- Coimbra: Arganil, Cantanhede, Condeixa-a-Nova, Coimbra, Figueira da Foz, Góis, Lousã, Mira, Mirando do Corvo, Oliveira do Hospital, Pampilhosa da Serra, Penacova, Penela, Tábua, Vila Nova de Poiares;
- Guarda: Almeida, Celorico da Beira, Fornos de Algodres, Gouveia, Guarda, Manteigas, Sabugal, Seia, Trancoso;
- Leiria: Bombarral, Castanheira de Pêra, Figueiró dos Vinhos, Marinha Grande, Pedrogão Grande, Peniche;
- Porto: Baião, Gondomar, Vila Nova de Gaia;
- Santarém: Abrantes; Mação;
- Viana do Castelo: Arcos de Valdevez, Melgaço, Monção, Ponte da Barca, Valença;
- Vila Real: Boticas, Montalegre, Vila Real;
- Viseu: Carregal do Sal, Castro Daire, Cinfães, Mangualde, Mortágua, Nelas, Oliveira de Frades, Penalva do Castelo, Santa Comba Dão, São Pedro do Sul, Tondela, Viseu, Vouzela.

9.1.2.2. Medidas de proteção

Com base nos resultados dos *sites surveys* realizados em Portugal Continental, a ANACOM elaborou um documento contendo um conjunto de propostas de atuação, designado “Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas”⁵⁰, no qual foram apresentados os principais resultados das observações feitas no terreno e a caracterização da situação existente em termos de vulnerabilidade a incêndios florestais das estações de radiocomunicações, dos traçados aéreos, dos postes e dos cabos. Este documento inclui também um conjunto de medidas proposto com o objetivo de melhorar a proteção e a resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas e alguns dos aspectos ponderativos a considerar na sua implementação.

A ANACOM recomendou que estas medidas fossem ponderadas em conformidade com o descrito no documento e mediante o envolvimento e consulta a todos os intervenientes:

- **De âmbito global**

- Elaboração, aprovação e estabelecimento de um novo quadro legal e regulamentar relativo ao planeamento, construção, reconstrução, reconversão e instalação de infraestruturas de comunicações eletrónicas e de infraestruturas aptas ao seu alojamento que preveja a criação de normas e regras técnicas, incluindo a sua proteção contra incêndios e outros desastres naturais, em conformidade com as melhores práticas, nomeadamente, as suprarreferidas recomendações da UIT-T, tendo em conta o regime da LCE e do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio;
- Promoção e divulgação do Decreto-Lei n.º 123/2009, nomeadamente no respeitante à utilização do SIIA para a divulgação dos anúncios de obras, para a promoção da partilha de infraestruturas, bem como para o planeamento e controlo da construção de novas infraestruturas de comunicações eletrónicas, no âmbito dos planos de desenvolvimento de infraestruturas a lançar a nível nacional, regional ou local.

⁵⁰ Disponível no sítio da ANACOM em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1419861>

- **Estações de radiocomunicações**

- Estabelecimento de requisitos e procedimentos de gestão da biomassa e de resíduos vegetais combustíveis:
 - criação de faixa pavimentada circundando a estação pelo exterior da vedação com uma largura mínima adequada (ex.: 2 m);
 - corte e desbaste das copas das árvores e dos arbustos, estabelecendo uma distância mínima adequada à estação (ex.: 5 m);
 - limpeza do terreno em redor da estação, mediante o corte e remoção da vegetação (mato e material suscetível de propagar fogos) e assim estabelecendo uma faixa de gestão de material combustível com uma largura mínima adequada (ex.: 50 m);
 - limpeza do espaço interior à vedação, mediante a remoção das folhas e ramos secos e outro material combustível aí depositado;
- Estabelecimento de requisitos de proteção de entradas de cabos;
- Estabelecimento de requisitos com o objetivo de criar e manter uma faixa de proteção contra incêndios com uma largura adequada (ex.: 5 m) ao longo dos traçados aéreos de cabos de comunicações e de energia, nomeadamente nas concessões dos municípios das infraestruturas de energia de baixa tensão, nos acessos às estações de radiocomunicações;
- Estabelecimento de requisitos que promovam a partilha de trajetos nos traçados aéreos de cabos de comunicações e de cabos de alimentação de energia elétrica, com o objetivo de criar e manter uma faixa de proteção contra incêndios com uma largura adequada, comum aos dois traçados, nos acessos às estações de radiocomunicações;
- Estabelecimento de requisitos que promovam a substituição de traçados aéreos de cabos de comunicações por traçados subterrâneos ou, quando adequado, por feixes de rádio, nos acessos às estações de radiocomunicações.

- **Postes, cabos e traçados aéreos de comunicações**

- Estabelecimento de requisitos técnicos de proteção das infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas que, sempre que adequado, em áreas de risco recorrente, assegurem que é dada prioridade à instalação em traçado subterrâneo em detrimento do traçado aéreo, aproveitando as infraestruturas aptas já existentes (ex.: condutas em rodovias) e adotando as recomendações da UIT-T (ex.: perfuração horizontal dirigida e micro e mini valas), no caso de:
 - construção e instalação das novas redes, nomeadamente no âmbito dos planos nacionais, regionais e locais de desenvolvimento ou de investimento em infraestruturas, e
 - reconstrução das redes atuais, nomeadamente, após a ocorrência de incêndio florestal ou outro desastre natural que as tenha afetado, desde que o tempo de recuperação dos serviços o permita;
- Preparação de um plano de conversão de traçado aéreo para traçado subterrâneo das infraestruturas das redes de comunicações eletrónicas, que assegurem o acesso aos serviços e redes de comunicações eletrónicas das sedes de concelho e dos locais de estações de radiocomunicações os quais estejam localizados em área geográfica que seja classificada pelo ICNF, no âmbito do Sistema Nacional de Defesa da Floresta contra Incêndios⁵¹, com uma perigosidade de incêndio rural “Alta” (classe IV) ou “Muito alta” (classe V), aproveitando as infraestruturas aptas já existentes (ex.: condutas em rodovia) e adotando as recomendações da UIT-T (ex.: perfuração horizontal dirigida e micro e mini valas, onde o terreno o permitir);
- Estabelecimento de plano de aposição em cada poste de identificador, georreferenciado, com indicação do proprietário e respetivo contacto, privilegiando as áreas das classes “Alta” (classe IV) e “Muito alta” (classe V) de perigosidade de incêndio florestal;
- Estabelecimento de requisitos com o objetivo de criar e manter uma faixa de proteção contra incêndios com uma largura adequada (ex.: 5 m) ao longo dos

⁵¹ Decreto-Lei n.º 124/2006, de 28 de junho

traçados aéreos de cabos de comunicações, privilegiando as áreas das classes “Alta” (classe IV) e “Muito alta” (classe V) de perigosidade de incêndio florestal;

- Estabelecimento de requisitos e de procedimentos de proteção contra incêndios dos postes de madeira (ex.: pintura da base), privilegiando as áreas das classes “Alta” (classe IV) e “Muito alta” (classe V) de perigosidade de incêndio florestal;
- Estabelecimento de requisitos adequados de resistência a incêndios dos cabos de comunicações a utilizar em traçado aéreo, privilegiando as áreas das classes “Alta” (classe IV) e “Muito alta” (classe V) de perigosidade de incêndio florestal.

Nesta sequência, em outubro de 2017 a ANACOM decidiu criar um Grupo de Trabalho que pudesse contar com a participação de um conjunto alargado de entidades públicas e privadas – incluindo as empresas de comunicações eletrónicas, as autarquias locais, os instaladores, bem como entidades dos sectores da energia e dos transportes -, tendo por objetivo analisar de forma integrada e multidisciplinar os complexos problemas relativos aos incêndios e às fragilidades das infraestruturas de comunicações eletrónicas, e apresentar medidas de resolução dos mesmos.

O Relatório Final deste Grupo de Trabalho foi concluído em maio de 2018 e apresenta um conjunto de 27 medidas de proteção e resiliência de infraestruturas de comunicações eletrónicas⁵².

9.2. Vulnerabilidades SS7⁵³

A ANACOM tem estado atenta aos novos riscos (ex.: SPAM, *Spoofing*, *Location tracking*, *subscriber fraud*, *intercept*, *denial of service*, *routing attacks*, *infiltration attacks*) que as redes de sinalização n.º 7 apresentam atualmente, quer através da identificação de situações críticas para a segurança, quer apostando em formação específica nesta área.

Também a CE se revelou atenta à questão, tendo desenvolvido um questionário sobre o assunto a que a ANACOM respondeu, após reuniões com os operadores.

⁵² Disponível no sítio da ANACOM em <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1436120>

⁵³ *Signalling System nr. 7*

9.3. Número único de emergência europeu – 112

Em 2017, importa ainda destacar o envolvimento da ANACOM no projeto europeu para o *eCall*⁵⁴ *i-HeERO*, coordenado pelo MAI⁵⁵. A ANACOM definiu conjuntamente com os operadores o roteamento das chamadas *eCall*, disposto já na ORI⁵⁶ da MEO, de modo a que as chamadas 112 *ecall* possam ser entregues nos PSAP's⁵⁷ indicados pelo MAI, o que permite afirmar que Portugal está *eCall Ready* desde outubro de 2017.

Relevam-se ainda as reuniões da ANACOM com o Secretário de Estado da Administração Interna e, depois, também com a PSP e GNR e os operadores móveis, com vista à implementação das medidas Simplex + “112.pt para pessoas com deficiência” (Programa Simplex + 2016) e “Georreferenciação do 112” (Programa Simplex + 2017), até final de 2018.

No âmbito europeu, a ANACOM participou também nas reuniões do grupo de trabalho M/493 e no “*Special Committee*” (SC) EMTEL do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI), que trata os assuntos relacionados com as comunicações de emergência incluindo o acesso ao número único de emergência 112.

Por sua vez, o grupo de trabalho M/493 tem como objetivo normalizar e harmonizar a forma como é obtida e transmitida a informação de localização geográfica nas comunicações de emergência tanto em redes *legacy* como em redes VoIP. Em janeiro de 2014, produziu a norma ES 203 178 onde é descrita a arquitetura a adotar e as interfaces a implementar por cada elemento funcional (“*stage 2*”). Em novembro de 2017, publicou a norma ES 203 283 com procedimentos e os protocolos a utilizar em cada uma das interfaces (“*stage 3*”).

A ANACOM deu ainda continuidade à sua participação no PT ES⁵⁸, com destaque para os trabalhos a decorrer relativos aos relatórios ECC Report – *Provision of caller location information from private networks* e EEC Report – *Defining PSAP-side statistics to quantify the effectiveness of emergency caller location information received*.

⁵⁴ Chamadas 112 espoletadas, manual ou automaticamente, a partir de veículos das classes M1 e N1

⁵⁵ Ministério da Administração Interna

⁵⁶ Oferta de Referência de Interligação

⁵⁷ *Public Safety Answering Points*

⁵⁸ *Project Team on Emergency Services*, do Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC)

9.4. Planeamento Civil de Emergência (PCE)

Na sequência da diretriz resultante do *“Estudo da preparação e prontidão do sector face a situações de emergência”*, realizado em 2016, procedeu-se ao estudo da solução mais adequada para a constituição de um dispositivo de comunicações por satélite para a ANACOM. O objetivo é dotar os diversos serviços e delegações com a capacidade de resposta adequada às suas necessidades em termos de manutenção da disponibilidade, operacionalidade e eficácia na resposta a potenciais solicitações de intervenção por parte de entidades externas, caso ocorra uma situação de crise ou de emergência, ou de falta de segurança, que inviabilize a utilização das redes públicas terrestres de comunicações eletrónicas.

A ANACOM participou nos trabalhos promovidos pela ANPC sobre esta matéria, tendo dado contributo quanto à definição das normas de articulação entre a ANPC e as entidades sectoriais com responsabilidades no planeamento civil de emergência.

9.5. Normalização

Compete à ANACOM promover a normalização técnica no sector das telecomunicações e assegurar o funcionamento do Organismo de Normalização Sectorial para as Comunicações e Compatibilidade Eletromagnética. Em 2017, no âmbito das comissões técnicas nacionais do Organismo de Normalização Sectorial ANACOM decorreram 270 consultas.

Releva-se ainda a participação da ANACOM em reuniões do Comité Europeu para a Normalização Eletrotécnica (CENELEC).

9.6. Segurança Interna

A segurança interna, segurança da informação, informação classificada (marcas NATO, UE e Nacional, até ao grau de Secreto) e planos de contingência são matérias de particular relevância para a ANACOM, que opera um sub-registo em direta dependência do Gabinete Nacional de Segurança.

A importância conferida a estas matérias levou à implementação de um Projeto de Desenvolvimento e Implementação de Programa de Melhoria da Governança e Gestão da Segurança da Informação na ANACOM, concluído no início de 2017, que identificou os

princípios de segurança e as iniciativas para os concretizar. A iniciativa mais visível do projeto foi a criação do Comité de Risco e Segurança da ANACOM, ao qual cabe concretizar o projeto.

Os sete princípios de segurança identificados incidem sobre os seguintes aspectos: comunicação e *awareness* de segurança; proteção de dados e acesso LADA; segurança das tecnologias de informação; segurança e acesso às instalações; princípios e políticas de segurança; levantamento e caracterização dos ativos de informação; indicadores.

10. INFRAESTRUTURAS APTAS AO ALOJAMENTO DE REDES E SERVIÇOS

10.1 Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)

O Sistema de Informação Centralizado (SIC) viu a sua designação ser alterada em 2017 para Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA), na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, que procedeu à 4.ª alteração ao Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio.

Em 2017, intensificaram-se a formação e os esclarecimentos sobre o carregamento dos dados cadastrais às entidades utilizadoras do SIIA, o que resultou num aumento significativo dos dados carregados. No total, realizaram-se 11 ações de formação pelo país para uma correta utilização do SIIA.

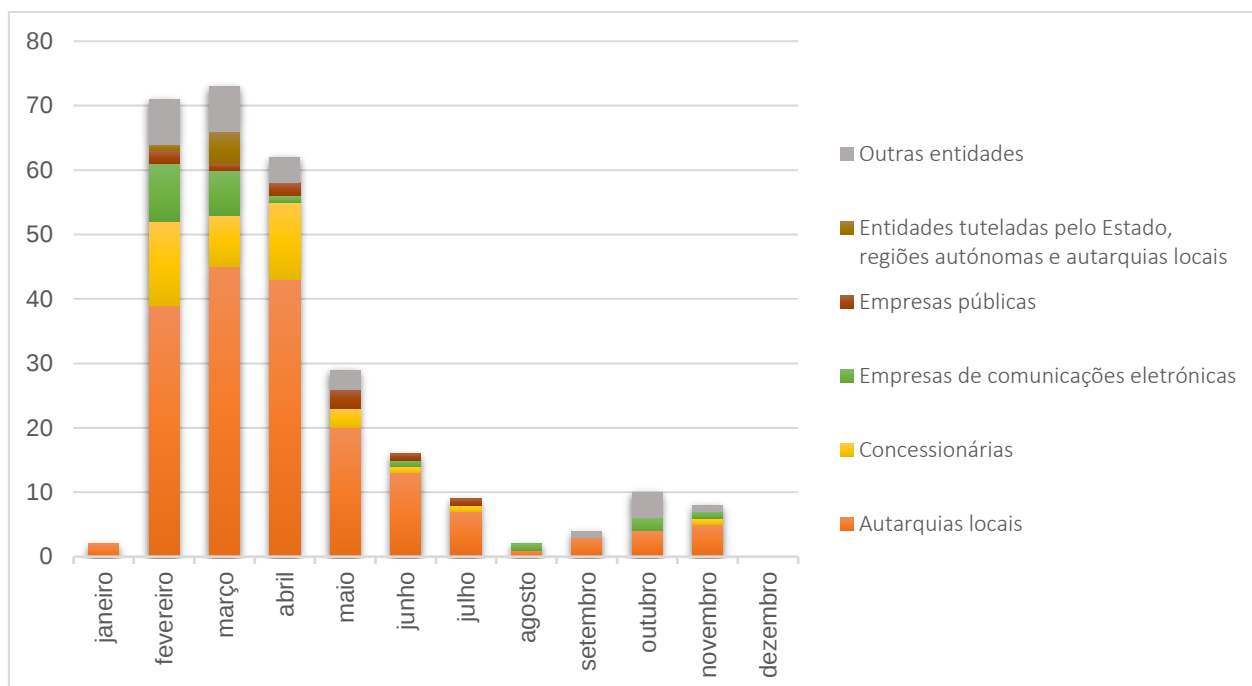
Foram melhoradas e desenvolvidas novas funcionalidades do SIIA, com o objetivo de manter a plataforma permanentemente atualizada, para melhor responder às solicitações exigidas pelos utilizadores.

10.1.1. Credenciação de entidades

Em 2017 deram entrada 286 pedidos de credenciação, mais 113,4% do que o registado no ano anterior. Foram fechados 270 pedidos, o triplo face a 2016, e aceites 261 pedidos, mais 143,9% do que no período homólogo.

O gráfico seguinte apresenta a evolução mensal do número de pedidos de credenciação que deram entrada em 2017.

Gráfico 45. Pedidos de credenciação para acesso e utilização do SIIA

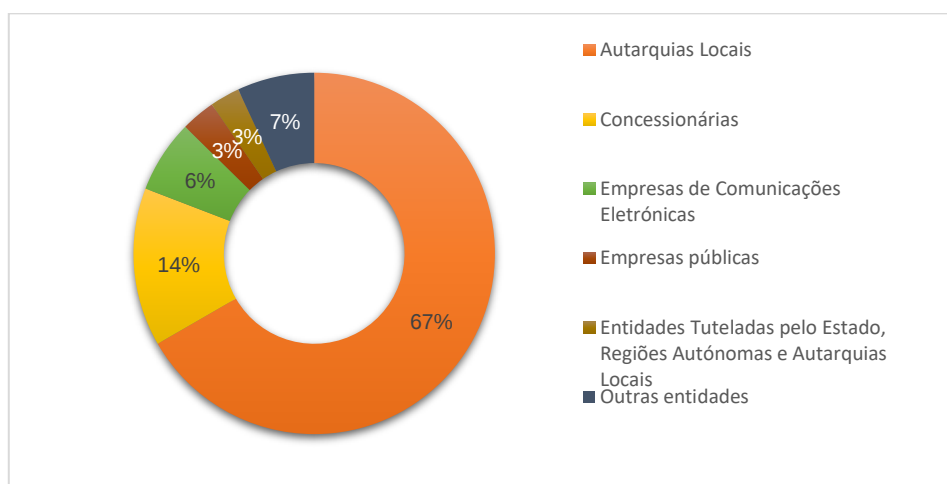


Unidade: Pedidos de credenciação

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

A distribuição de pedidos de credenciação aceites para acesso ao SIIA, em 2017, por tipo de entidade, é apresentada no gráfico seguinte. Observa-se que a maioria de pedidos de credenciação respeita a autarquias locais (67%).

Gráfico 46. Distribuição de entidades credenciadas por tipo de entidade



Unidade: %

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Indicadores gerais

Através dos Indicadores gerais do SIIA é possível acompanhar a utilização e evolução do sistema durante o período de janeiro de 2017 a janeiro de 2018.

Tabela 21. Indicadores gerais do SIIA

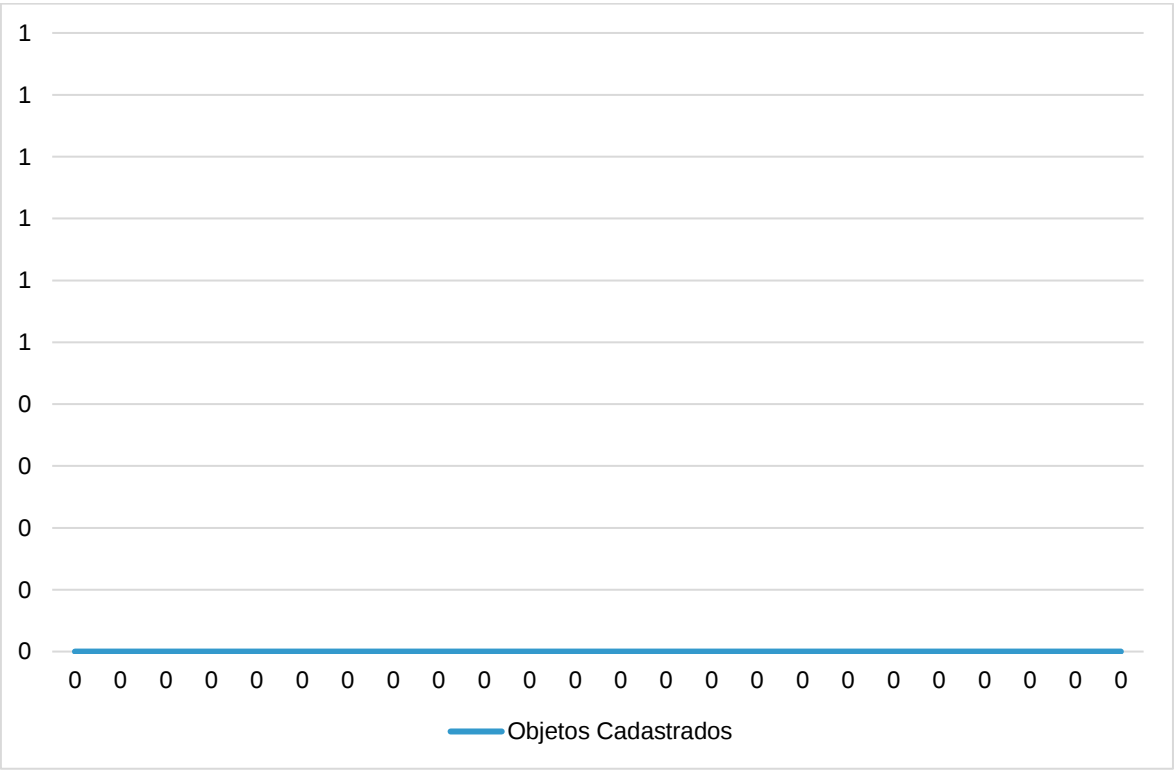
Objetos cadastrados	Carregamento de dados	Erros topológicos	Anúncios	Utilizadores	Entidades
6 778 191	87 922	465 529	63	866	375

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Nota: No respeitante a erros topológicos consideramos diversas discrepâncias que o SIIA deteta quando uma entidade procede ao carregamento de dados cadastrais, incluem-se entre outros as seguintes situações: sobreposição de objetos ou falta de continuidade entre objetos cadastrais.

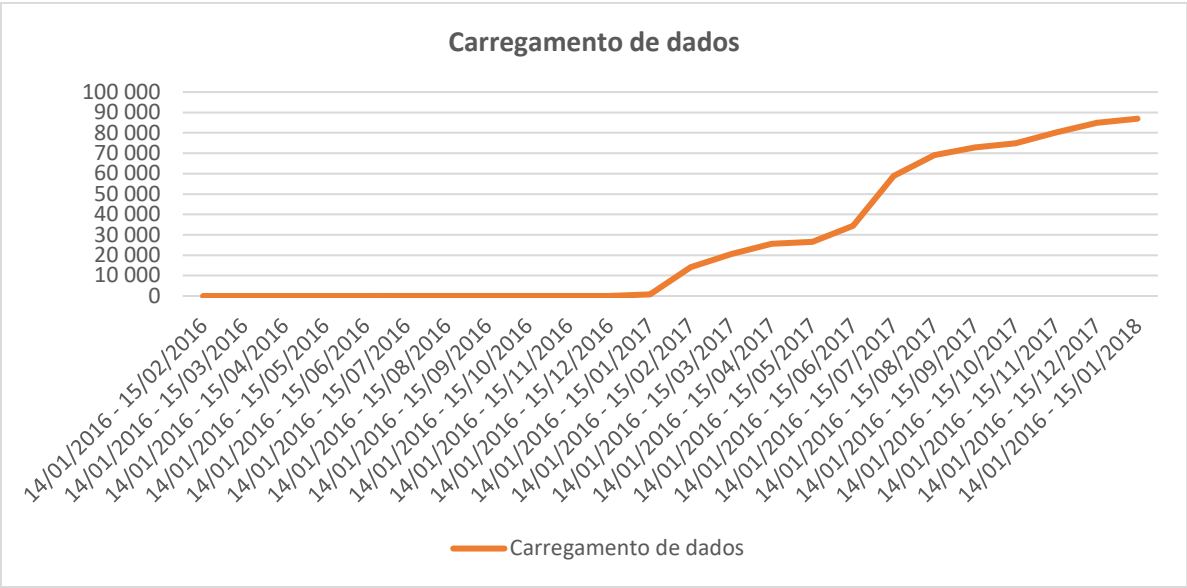
É importante destacar a evolução e consolidação da utilização do SIIA pelas entidades utilizadoras do sistema, entre janeiro de 2016 e janeiro de 2018, como ilustram os gráficos seguintes:

Gráfico 47. SIIA – objetos cadastrados



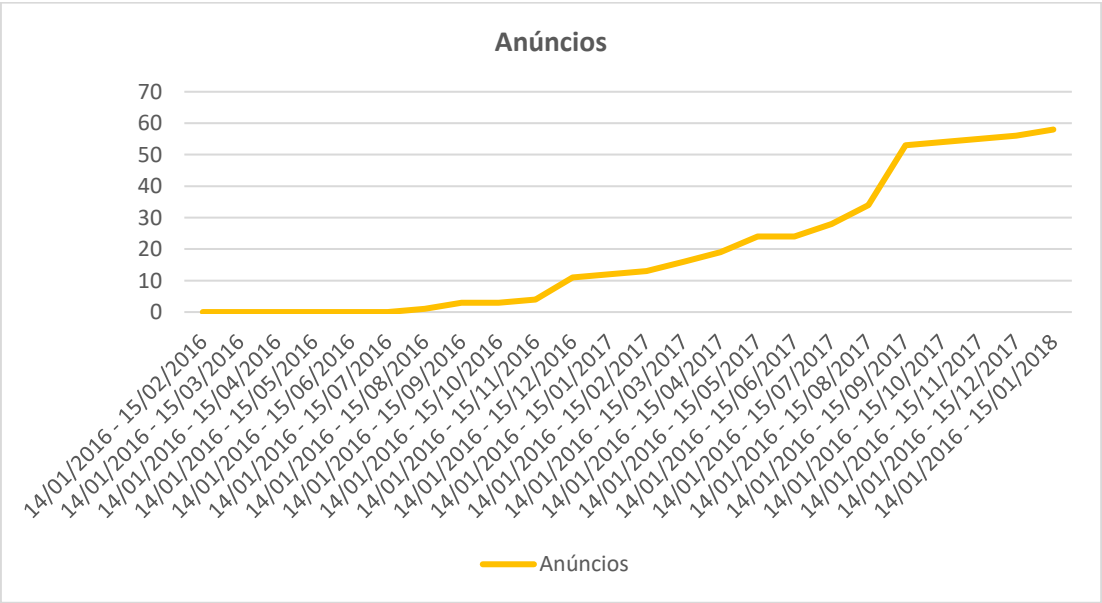
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Gráfico 48. SIIA – carregamento de dados



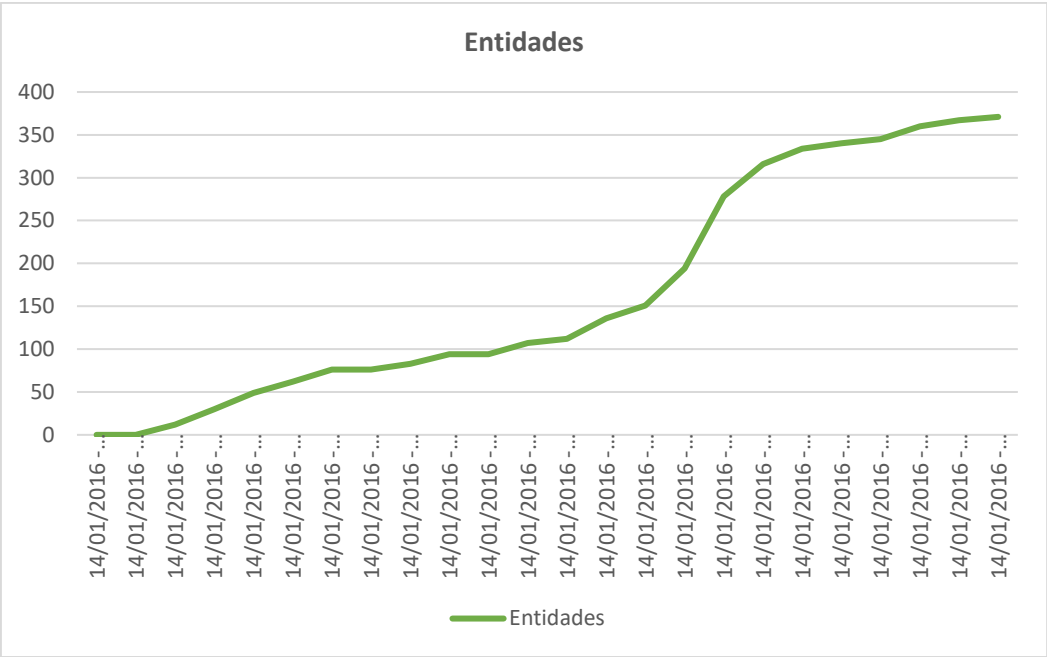
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Gráfico 49. SIIA – anúncios



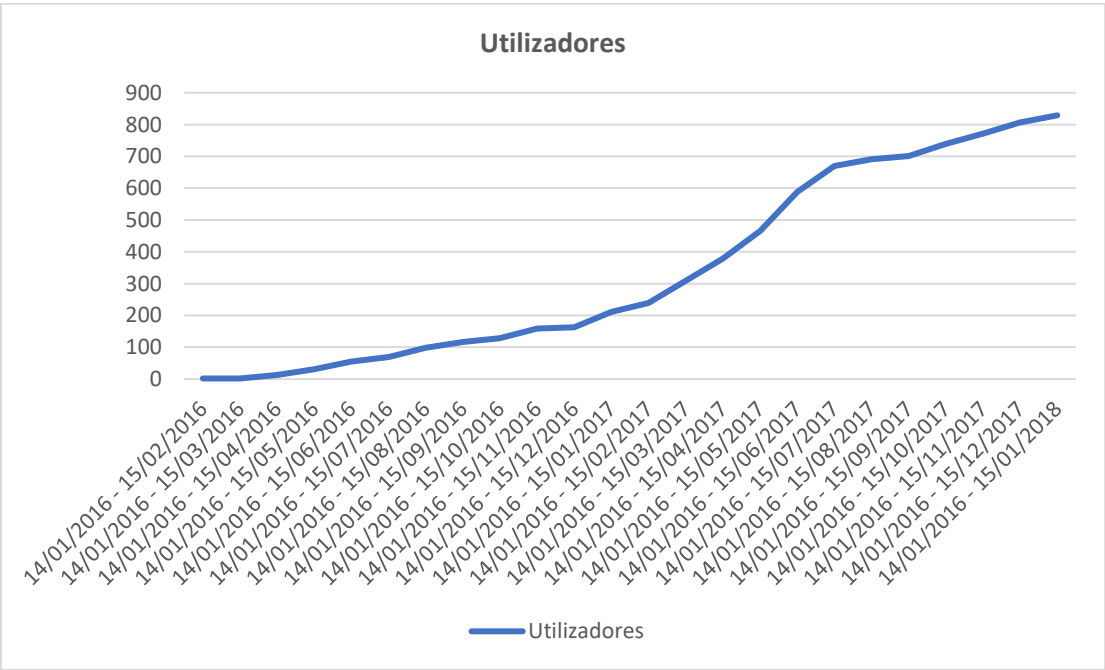
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Gráfico 50. SIIA – entidades



Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Gráfico 51. SIIA – utilizadores (*)



Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

(*) Utilizadores adicionados pelas Entidades pertencentes ao SIIA

10.2 Pedido de intervenção da Vodafone sobre infraestruturas aptas

Na sequência do pedido da Vodafone para que a ANACOM decretasse medidas provisórias tendentes a acautelar os interesses públicos afetados pela incerteza quanto à titularidade de infraestruturas aptas à instalação de redes de comunicações eletrónicas, esta Autoridade deliberou indeferir o pedido de intervenção e notificar a requerente para que se pronunciasse sobre o sentido provável de decisão.

Perante a inexistência, em sede de pronúncia, de novos fundamentos, de facto ou de direito, que justificassem a alteração do SPD, por deliberação de 22 de junho de 2017, a ANACOM decidiu não adotar as medidas provisórias requeridas, nem qualquer recomendação com o alcance específico preconizado pela Vodafone.

Em todo o caso, a ANACOM não afastou a possibilidade de, no quadro da lei e no exercício das competências que a mesma lhe confere, proferir uma recomendação, no sentido de serem desenvolvidos esforços dirigidos a ultrapassar diferendos relacionados com dúvidas e conflitos relacionados com o direito de explorar infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas.

Neste contexto, e uma vez que era do conhecimento da ANACOM um conjunto de pedidos relacionados com o facto de mais de uma entidade reclamar, para si, os direitos de propriedade ou de exploração sobre determinadas infraestruturas que são, ou podem ser, usadas para o alojamento de redes de comunicações eletrónicas, e ciente de que tais situações se repercutem, inevitavelmente, sobre as empresas de comunicações eletrónicas que pretendem aceder às referidas infraestruturas, penalizando o exercício de um direito que a lei lhes confere e reconhece, por decisão da mesma data, esta Autoridade aprovou uma recomendação dirigida às entidades detentoras ou gestoras de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações em situação de conflito relativamente à sua titularidade.

Desta feita, não tendo meios que lhe permitam solucionar os problemas gerados pelo facto de mais de uma entidade reclamar, para si, os poderes de explorar as infraestruturas em questão, e para decidir quem deve gerir o acesso às mesmas⁵⁹, a ANACOM, dirigindo-se

⁵⁹ Diferendos que só podem ser resolvidos por acordo entre as partes conflituantes ou mediante recurso aos mecanismos judiciais ou extrajudiciais adequados o que não permite que se alcance uma solução célere, compatível com as exigências de da realização de investimentos necessários ao desenvolvimento das redes de comunicações eletrónicas.

às entidades abrangidas pelo regime do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, recomendou-lhes que, sempre que estivessem perante algum tipo de conflito que envolvesse a propriedade, posse ou detenção de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas que detivessem ou cuja gestão lhes incumbisse, promovessem as ações necessárias a alcançar uma solução ou acordo, ainda que transitório, que viabilizasse o acesso às referidas infraestruturas por parte das empresas de comunicações eletrónicas, em condições de igualdade, transparência, não discriminação e mediante condições remuneratórias orientadas para os custos.

A ANACOM recomendou ainda que, nesse contexto, estabelecessem mecanismos que assegurassem, como contrapartida pelo acesso e utilização de determinada infraestrutura apta ao alojamento de redes, que as empresas de comunicações eletrónicas não seriam confrontadas com a necessidade de proceder a pagamentos a mais do que uma entidade.

10.3 Metodologia de determinação da remuneração de acesso e utilização das infraestruturas aptas

Por decisão de 15 de setembro de 2017, a ANACOM aprovou o início de procedimento de elaboração de um regulamento sobre a metodologia a utilizar para a fixação do valor da remuneração a pagar pelas empresas de comunicações eletrónicas como contrapartida pelo acesso e utilização das infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, bem como a publicitação do respetivo anúncio. O projeto de regulamento será sujeito ao procedimento de consulta pública em 2018.

11. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

11.1. Leilão multifaixa – aferição do cumprimento das obrigações de cobertura na faixa de frequência dos 800 MHz

O Regulamento do leilão multifaixa (Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro) impôs obrigações de cobertura como condição associada aos direitos de utilização de frequências (DUF) a atribuir na faixa dos 800 MHz. A MEO, a NOS e a Vodafone Portugal ficaram obrigadas, cada uma, a assegurar a cobertura de um conjunto de 160 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel, enquanto titulares de DUF sobre 2x10 MHz na faixa de frequências dos 800 MHz.

Em 2017, a ANACOM iniciou os estudos com vista à verificação do cumprimento destas obrigações (referentes a 100% das freguesias identificadas a cobrir em março de 2017) impostas, com base na informação enviada pelos operadores. Prevê-se prosseguir em 2018 com estudos complementares e ações no terreno, sempre que justificado.

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

A ANACOM aprovou, em 18 de fevereiro de 2016, 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), tendo os operadores em causa 1 ano a contar das referidas datas para cobrir as freguesias correspondentes.

Neste enquadramento, por decisão final de 15 de setembro de 2017, a ANACOM aprovou a metodologia e o questionário *ad-hoc* para verificação das obrigações de cobertura adicional das 588 freguesias potencialmente sem banda larga móvel impostas no âmbito da renovação dos DUF na faixa dos 2100 MHz à MEO, à NOS e à Vodafone. Foi igualmente aprovada a alteração do questionário anual em vigor sobre cobertura, qualidade de serviço e partilha de *sites*.

11.3. Homologação do acordo de distribuição das freguesias potencialmente sem banda larga móvel

Em 2 de março de 2017, a ANACOM homologou o acordo firmado entre a MEO, a NOS e a Vodafone relativo à distribuição das 196 freguesias que cada uma das empresas deve cobrir para efeitos do cumprimento das obrigações de cobertura adicional impostas no âmbito do procedimento de renovação dos DUF na faixa dos 2100 MHz (deliberação de 18 de fevereiro de 2016).

Com a homologação deste acordo concretiza-se o âmbito geográfico das obrigações de cobertura adicional impostas a cada um dos operadores, o qual passa a fazer parte integrante dos títulos que consubstanciam os DUF ICP-ANACOM n.º 01/2012, ICP-ANACOM n.º 02/2012 e ICP-ANACOM n.º 03/2012.

Em 20 de abril de 2017, a ANACOM aprovou a decisão final que permite que a MEO, a NOS e a Vodafone lhe comunicassem, até 21 de março de 2018, qualquer alteração, bilateral e consensual, ao referido acordo.

11.4. Grupo nacional de preparação para a WRC-19

Em 2017 decorreram os trabalhos de preparação da Conferência Mundial de Radiocomunicações que se realizará em 2019 (WRC-19), e que se iniciaram logo que terminou a última conferência, em 2015.

A agenda da WRC-19 (Resolução 1380) aborda mais de trinta temas com potenciais implicações em quase todos os serviços e aplicações de radiocomunicações, requerendo, por isso, especial atenção por parte da ANACOM no âmbito das suas competências fixadas estatutariamente com vista a “[...] assegurar a gestão eficiente do espectro radioelétrico, envolvendo a planificação, a atribuição dos recursos espectrais [...]”.

Em linha com o que sucede há vários anos, a ANACOM constituiu, em finais de 2016, um grupo de trabalho para preparação da posição nacional na WRC-19 (GT WRC-19), que integra elementos da ANACOM e de 24 entidades externas, nomeadamente operadores móveis e de radiodifusão e fabricantes⁶⁰

⁶⁰ Vide <http://www.anacom.pt/render.jsp?categoryId=109325#.WFJ1C7muz9J>

Este grupo de trabalho deverá ser um fórum de debate que contribui para a consolidação de posições nacionais consensuais, equilibradas e defensáveis ao nível da CEPT e do Sector das Radiocomunicações da UIT (UIT-R).

Em 2017, o GT WRC-19 reuniu a 7 de março, a 22 de junho e a 15 de dezembro. Cada uma das reuniões serviu para fazer um ponto de situação do desenvolvimento dos trabalhos/estudos em curso ao nível da CEPT e debater com pormenor o interesse/ impacto de cada tópico para Portugal.

11.5. Radiodifusão televisiva – TDT

- **Migração da rede TDT – libertação da faixa dos 700 MHz**

Em 17 de maio de 2017, foi adotada a Decisão (UE) 2017/899 do PE e do Conselho relativa à utilização da faixa de frequências 470-790 MHz na União, que determinou a libertação da sub-faixa 694-790 MHz (faixa dos 700 MHz) das atuais utilizações de TDT até 30 de junho de 2020.

Com vista à definição da estratégia nacional nesta matéria, prosseguiu em 2017 a análise e o planeamento detalhado das ações necessárias à libertação da faixa dos 700 MHz, garantindo a continuação do acesso da população à TV gratuita após 2020.

No que respeita à migração da rede TDT em Portugal e tendo em conta, nomeadamente, a eventual necessidade de se implementar um período de simulcast e de ponderar a evolução tecnológica, a ANACOM contribui ativamente para análise dos custos e benefícios de um conjunto de soluções/cenários de migração da atual rede de frequência única.

Tendo a Decisão (UE) 2017/899 estabelecido ainda que os acordos transfronteiriços para utilização do espectro que irá permanecer disponível para TDT (470-694 MHz) deveriam ser celebrados entre os Estados-Membros até ao final de 2017, foi concluído o processo de coordenação de frequências com a Administração de Espanha na faixa de espectro em questão, tendo-se promovido a celebração do respetivo acordo em dezembro de 2017. Tais acordos visam que a faixa dos 700 MHz possa ser disponibilizada para serviços de comunicações eletrónicas a partir de 30 de junho de 2020.

- **Alteração do DUF da televisão digital terrestre (MUX A) atribuído à MEO**

A ANACOM aprovou, em 22 de junho de 2017, a alteração e reemissão do DUF atribuído à MEO para serviços de televisão digital terrestre (TDT MUX A), correspondente ao título ICP-ANACOM n.º 06/2008. Foi desta forma dado cumprimento ao determinado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 37-C/2016, de 8 de julho, e pela Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto.

- **Acesso dos operadores de televisão aos aditamentos aos contratos de prestação de serviços da rede digital terrestre e cobertura complementar (TDT)**

Por decisão de 21 de setembro de 2017 a ANACOM determinou a disponibilização, de forma conjunta e simultânea, aos operadores de televisão que o requereram (SIC, TVI e RTP), de cópia integral dos aditamentos aos contratos de prestação de serviços de codificação, multiplexagem, transporte e difusão de sinal por rede digital e cobertura complementar (TDT) celebrados com a MEO.

11.6. 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 as interfaces rádio.

Em 2017 foram atualizados alguns dados do eQNAF, alinou-se a terminologia utilizada no portal com o EFIS (Portal Europeu de Frequências) e foi incorporada a informação referente à implementação de Decisões ECC sobre Banda do Cidadão (CB), ESOMP⁶¹ e NGSO⁶² ESOMP, bem como a relativa à implementação de decisões comunitárias sobre comunicações móveis a bordo de aeronaves (MCA⁶³).

⁶¹ *Earth Stations On Mobile Platforms*

⁶² *Non-Geostationary Satellite Orbit*

⁶³ *Mobile Communications on board Aircraft*

Foram ainda revistos e atualizados os dados relativos às utilizações com e sem direitos de utilização e publicado um número alargado de reservas de frequência para redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis e não acessíveis ao público.

11.7. Radiodifusão sonora

- **Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças**

A ERC submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio⁶⁴, 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 legais, 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 à autorização para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) da Meia Maratona Internacional da Nazaré - Associação de Cultura e Desporto para a titularidade da CERCINA - Cooperativa de Ensino e Reabilitação de Crianças Inadaptadas da Nazaré; da Edições Linear - Cooperativa Editorial, para a titularidade da M90-Radiodifusão; e da José Soares da Silva para a titularidade da BAOBAD - Comunicações e Publicidade.

11.8. Serviços de comunicações eletrónicas terrestres

Com vista à concretização do previsto na Decisão (UE) 2017/899 do PE e do Conselho, a ANACOM analisou um conjunto de faixas adicionais à faixa dos 700 MHz para uma possível atribuição simultânea de direitos de utilização. A consulta pública sobre as faixas a atribuir foi lançada já em 2018.

11.9. 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.

⁶⁴ Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro

A ANACOM assegura a análise e tramitação dos processos de licenciamento, incluindo a consignação de frequências, tendo em 2017 sido tratadas 3369 solicitações com a distribuição constante da Tabela 21.

Tabela 22. Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Solicitações	Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por Satélite	Licenciamento temporário
Licenciamentos	101	696	972	31	794
Solicitações diversas	345	280	38	112	-
Totais	446	976	1010	143	794

Fonte: ANACOM.

Detalha-se em seguida a distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações.

Tabela 23. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2017

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	142	-	120	-	1205 ⁶⁵
	Terrestre Redes públicas	-	-	-	68	-	13
	Estações em ondas hecto/decamétricas	40	-	-	-	-	-
	Marítimo	22	-	23	-	-	-
	Aeronáutico	28	-	26	-	7	-
Fixo	Estações fixas em ondas hecto/decamétricas	-	-	-	-	-	-
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas < 1 GHz)	-	1	-	2	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (Faixas > 1 GHz)	-	5	-	841	-	3
	Redes ligações ponto-multiponto (Faixas < 1 GHz)	-	0	-	4	-	-
	Redes ligações estúdio-emissor	-	1	-	3	-	4
	Fixo por satélite Estações terrenas	2	-	3	-	-	-

65 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 729 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
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações SNG ⁶⁶	1	-	8	-	82	-
	Fixo por satélite Redes VSAT ⁶⁷	-	2	-	-	-	-
	Móvel por satélite Sistemas MSS 2GHz	-	2	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	4	-	34	-	42	-
	Televisiva (digital)	-	-	-	1		-
Radio-determinação	Estações de radiodeterminação	3	-	7	-	2	-
Aplicações SAP/SAB ⁶⁸		-	1	-	-	219	

Fonte: ANACOM

Relativamente ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres(SCET), no final de 2017, a MEO tinha 4505 estações registadas, a Vodafone 4363 e a NOS 2992.

No que respeita a ligações do serviço fixo acima de 1 GHz, foram atribuídas 5 licenças e procedeu-se a 841 alterações de licenças, correspondentes a redes de feixes hertzianos dos operadores, destacando-se a NOS, a Vodafone e a MEO que, no seu conjunto, ativaram 1618 estações fixas, as quais asseguram 809 novas ligações ponto-ponto. Considerando todos os pedidos efetuados, foram ativadas 1640 estações fixas, que asseguram 820 novas ligações ponto-ponto. Em contrapartida, foram desativadas 753 ligações ponto-ponto, das quais 718 integravam as redes dos operadores atrás referidos. No total, existiam, no final do ano, 4921 ligações ponto-ponto ativas, correspondendo a 9624 estações de feixes hertzianos e 218 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 16.

⁶⁶ Estações SNG - estações de recolha de notícias via satélite.

⁶⁷ Redes VSAT - redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

⁶⁸ Aplicações SAP/SAB - aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

Sobre as radiocomunicações por satélite, importa salientar a atribuição das licenças radioelétricas dos sistemas MSS 2 GHz aos operadores Echostar Mobile Limited e Inmarsat Ventures Limited, selecionados através do processo comunitário estabelecido na Decisão 626/2008/CE.

De registar ainda diversas licenças temporárias utilizada para apoiar a realização de eventos de curta duração, caso de festivais como Paredes de Coura, NOS Alive, Super Bock Super Rock, MEO Sudoeste, Marés Vivas e Andanças, bem como provas desportivas, designadamente a Volta a Portugal em Bicicleta ou a Volvo Ocean Race. Adicionalmente, importa referir a cobertura efetuada à visita do Papa a Fátima, os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais. Em 2017, foram atribuídas 729 licenças temporárias, compostas por 82 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 219 aplicações SAP/SAB e 1205 aplicações do SMT privativo. A estas acrescem 42 licenças temporárias de estação na faixa do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 4 licenças para ligações estúdio-emissor (STL), 7 licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 6 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, 2 licenças de estação do serviço de radiodeterminação e 30 licenças SCET.

Foram ainda atribuídas 22 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como 28 autorizações para utilização de frequências aquando da visita de altas individualidades a Portugal.

No que respeita à gestão dos serviços de amador e de amador por satélite, entraram na ANACOM 1532 solicitações, das quais 98% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de resposta às solicitações foi de cerca de dois dias.

Importa igualmente salientar a autorização para a operação de estações de amador na faixa 1850-2000 kHz para a participação em concursos e a emissão de 30 autorizações para a realização de testes de propagação ionosférica na faixa dos 5 MHz.

No decurso de 2017, procedeu-se à renovação do prazo de validade, por um período adicional de 5 anos, de um total de 441 licenças e foram revogadas 115 licenças, sendo a distribuição que consta por serviço apresentada na tabela seguinte.

Tabela 24. Renovação e revogação de licenças por serviço

	Móvel	Fixo	Radiodifusão	Radiodeterminação	Satélite
Licenças Renovadas	206	58	84	76	17
Licenças Revogadas	92	15	3	1	4

11.10. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

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

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

Em 2017, foram tratadas 392 solicitações nesta área. O número de solicitações por tipo é apresentado no quadro seguinte.

Tabela 25. Distribuição das solicitações tratadas

Tipo de pedidos	N.º pedidos tratados
Pedidos de carácter geral	17
Pedidos de parecer e reuniões sobre PDM, PU e PP	67
Pedidos de parecer relativos a LA	13
Pedidos de parecer sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	9
Pedidos de parecer sobre projetos de urbanização, (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, recintos desportivos, pedreiras, rodovias, etc.)	258
Pedidos de parecer sobre instalação de PE	26
Pedidos relativos à constituição de servidões radioelétricas	2
TOTAL	392

12. NUMERAÇÃO

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

Em 2017, foram atribuídos 100 000 números geográficos aos atuais prestadores do STF, mantendo-se um nível de crescimento semelhante ao do ano anterior (80.000 números).

Esta tendência pode ser justificada pela proliferação das ofertas de serviços em pacote, que englobam o STF e o respetivo número geográfico, e está em linha com o aumento da taxa de penetração dos acessos telefónicos registado no final de 2017, que atingiu o seu valor máximo desde que dados estatísticos são recolhidos pela ANACOM.

A tabela 26 apresenta a situação relativa aos números geográficos para prestação do STF.

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
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
2017	A	40 000	20 000	40 000	100 000
	R	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Quanto aos recursos de numeração não geográficos (incluindo os do STM), em 2017 foram recuperados dois blocos de numeração associados à prestação do serviço VoIP nómada em consequência de uma empresa ter cessado a sua atividade. Foram também recuperados dois números curtos, um deles em resultado da alteração da decisão sobre a transmissão para a Optimus dos direitos de utilização de números detidos pela Zon⁶⁹.

⁶⁹ Publicada em: <https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1356026>

Relativamente a atribuições deste tipo de números, foram atribuídos quatro blocos de 10.000 números, um bloco em cada uma das gamas 707, 761, 800 e 808 do Plano Nacional de Numeração (PNN) e um número curto destinado à prestação de um serviço de interesse social.

A tabela seguinte apresenta a situação referente aos números não geográficos (incluindo os números do STM).

Tabela 27. Números não geográficos⁷⁰ – evolução da situação nacional

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Serviços VoIP nómadas	Números curtos ⁷¹	Serviços de tradução e de correio de voz ⁷²	Serviços de dados (ISP) ⁷³	STM ⁷⁴	Totais
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
2017	A	0	1	40 000	0	0	40 001
	R	20 000	2	0	0	0	20 002

Fonte: ANACOM.

Analisando a evolução, desde 2014, dos valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, mantém-se a tendência de aumento no volume de números não geográficos, ainda que mais ligeira, e inverteu-se a descida no volume global de números geográficos registado no ano passado resultante da devolução de 21 blocos.

⁷⁰ 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.

⁷¹ 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.

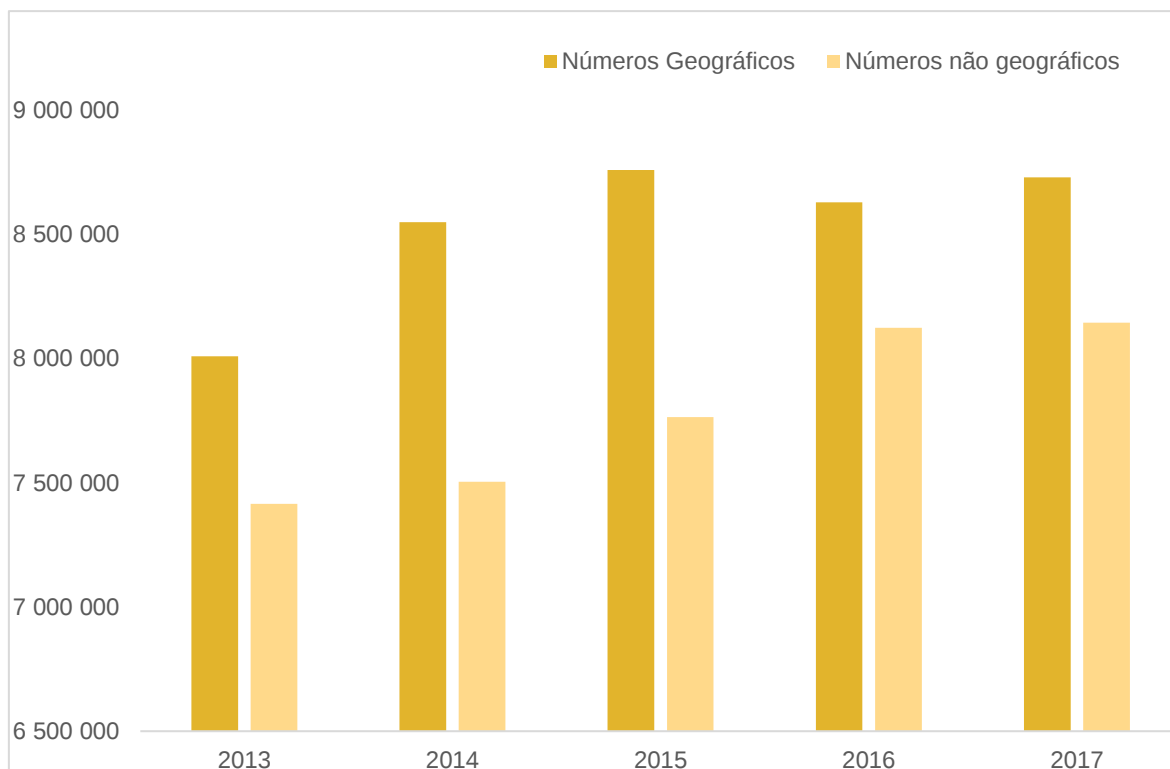
⁷² Os números são atribuídos em blocos de 10 000, com a exceção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de correio de voz é prestado na gama 600.

⁷³ Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

⁷⁴ 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.

Em 2017, estavam atribuídos, a nível nacional, 8,73 milhões de números geográficos e cerca de 8,15 milhões de números não geográficos.

Gráfico 52. 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

As tabelas seguintes mostram os dados sobre a evolução da atribuição e da 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).

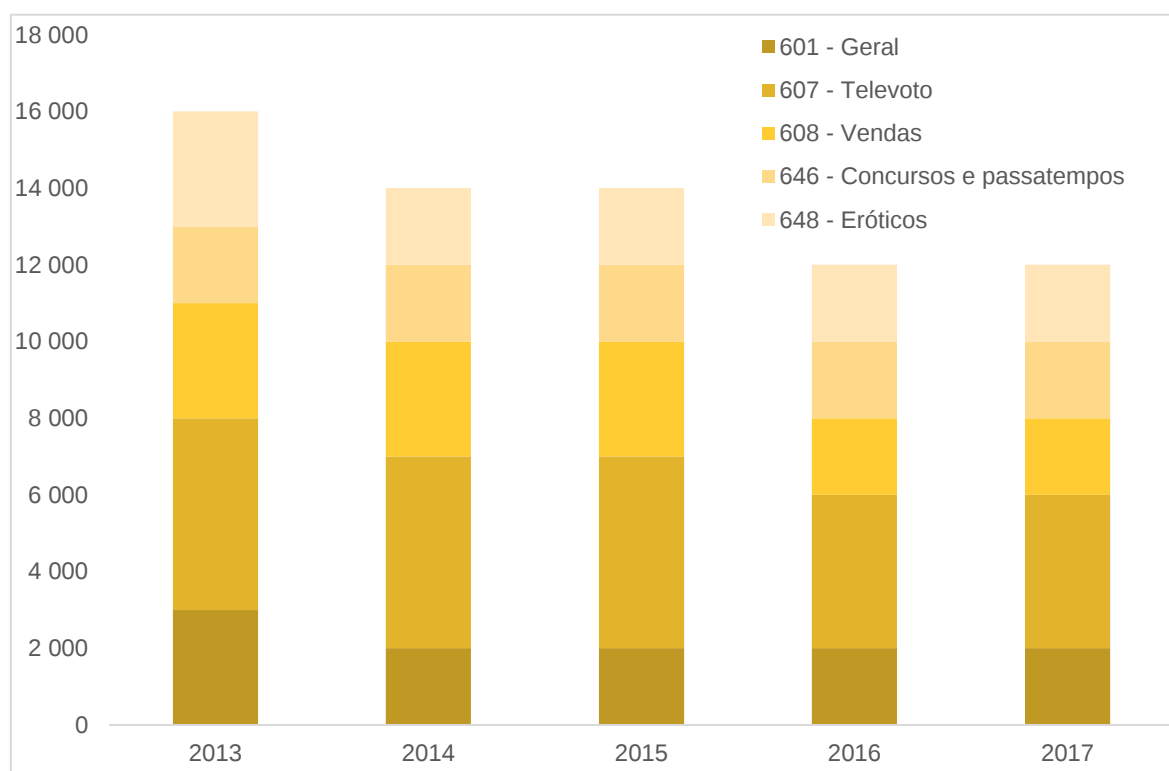
Em 2017, pelo terceiro ano consecutivo, não foram atribuídos, nem devolvidos, números para o serviço de audiotexto. A falta de interesse na atribuição deste tipo de números está associada à introdução de regras de barramento, decorrentes da Lei n.º 42/2013, de 3 de julho, que impôs o barramento por defeito a todos os serviços de audiotexto (números das gamas 601, 607, 608, 646 ou 648), incluindo os números afetos de serviço de televoto (607), que anteriormente estava abertos por defeito, 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 ⁷⁵					
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	Totais
2014	A	0	0	0	0	0	0
	R	1000	0	0	0	1000	2000
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	1000	0	0	1000
2017	A	0	0	0	0	0	0
	R	0	0	0	0	0	0

Fonte: ANACOM.

Gráfico 53. 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 da gama 62) e os serviços que tenham conteúdo erótico ou sexual (números da gama 69),

⁷⁵ Os números são atribuídos em blocos de 1000.

o que justifica que, em 2017, se registre de novo um aumento dos números recuperados da gama “62”. Verificou-se também um aumento significativo na recuperação de números da gama “68”, devido à devolução de um bloco de 10 números.

Em 2017, as atribuições (1 número da gama “62” e 3 números da gama “68”) que constam da tabela seguinte resultam da transmissão de direitos de utilização de números que ocorreu entre dois prestadores de SVA SMS e não de novas atribuições.

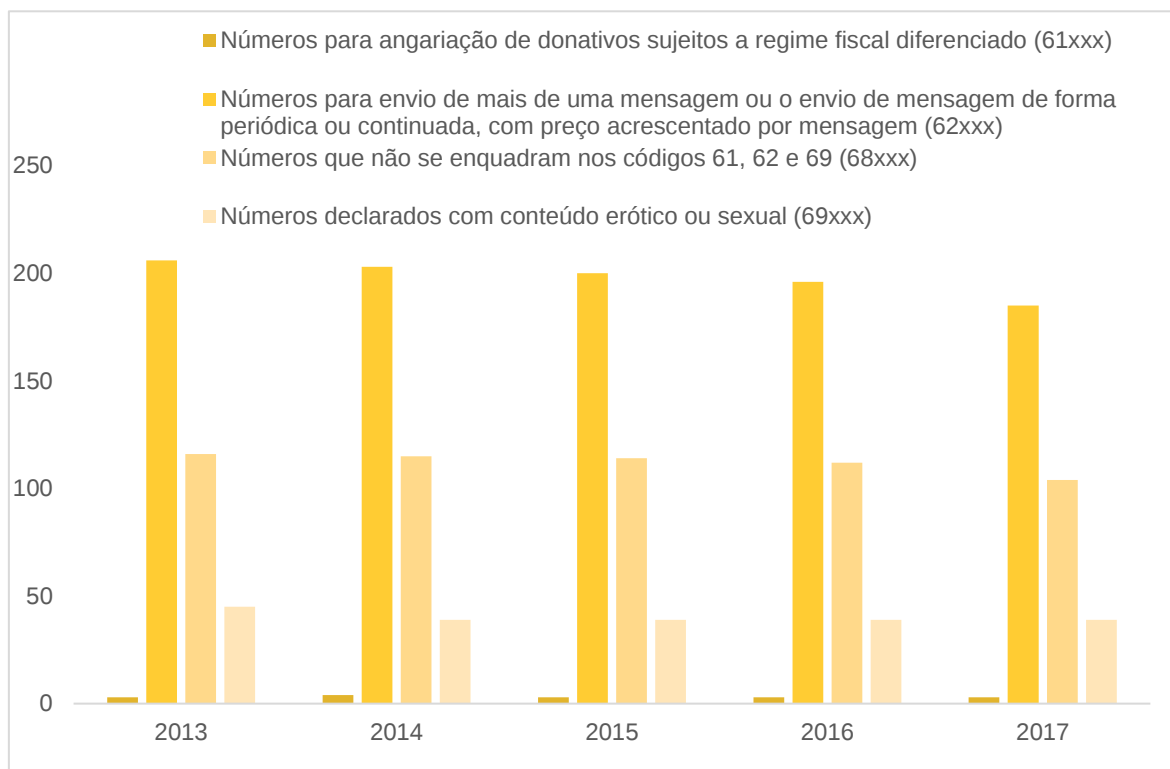
Tabela 29. Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números para SVA baseados no envio de mensagens ⁷⁶				
		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
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
2017	A	0	1	3	0	4
	R	0	12	11	0	23

Fonte: ANACOM.

⁷⁶ Os números [61abc, 62abc, 68abc e 69abc (a≠0)] para os SVA baseados no envio de mensagem são atribuídos, segundo preferência manifestada pelos prestadores dos serviços através de três opções, após registo convenientemente instruído do prestador, em que: a≠9 para atribuições em blocos de 10 números e a=9 para atribuições número a número, até um máximo de cinco números individuais. Por deliberação de 3 de junho de 2009, a ANACOM decidiu estabelecer o comprimento total e único dos números em cinco dígitos para identificação do serviço ao utilizador final, durante pelo menos o período de um ano a contar da data dessa deliberação.

Gráfico 54. 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. Novo código "257" - Braga

Por decisão de 16 de junho de 2017, a ANACOM determinou a abertura no PNN do novo código "257" de identificação da área geográfica de Braga, destinado à prestação do serviço telefónico acessível ao público em local fixo, face ao potencial risco de esgotamento da capacidade existente nesta área geográfica (código 253⁷⁷).

As condições e regras de utilização de números geográficos mantiveram-se inalteradas. Neste código, os recursos serão assim alocados em blocos de 10 000 números, cujos correspondentes direitos de utilização devem ser atribuídos a prestadores de serviços que os números identificam no PNN, segundo critérios objetivos, transparentes e não

⁷⁷ A taxa de ocupação de números da gama "253", na área geográfica de Braga, era de 95%.

discriminatórios, a partir do momento em que não existam blocos de numeração livres no código “253”.

12.3.2. Definição de gama de numeração para serviços M2M/IoT⁷⁸

A ANACOM procedeu à recolha de informações junto dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas no sentido de aferir o grau de utilização e capacidade necessária deste tipo de números, bem como a gama de numeração mais adequada, atenta a atual estrutura do PNN.

⁷⁸ M2M – *Machine to Machine*; IoT – *Internet of Things*.

13. RECLAMAÇÕES

Em 2017, as reclamações que deram entrada na ANACOM cresceram 16,6% face ao ano anterior (ver tabela seguinte).

Tabela 30. Número de reclamações recebidas pela ANACOM

	2017	Var. <i>pro forma</i> 2016/2017 (%)
Folha de reclamação	73,9	37,6%
Livro Físico	56,6	5,4%
Livro Eletrónico	17,3	-
Reclamações diretas	27,2	-17,7%
Email	18,6	7,8%
Balcão Virtual ⁷⁹	6,4	-47,9%
Carta	2,0	-24,3%
Fax	0,2	-78,2%
Total	101,1	16,6%

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %

Fonte: ANACOM

Nota: A variação face ao ano anterior aqui apresentada é uma variação *pro forma* que resulta da aplicação do método de contabilização utilizado em 2017 às reclamações de 2016. Os valores de reclamações de 2016 que resultam destas variações são por isso diferentes dos valores anteriormente publicados pela ANACOM visto que a unidade subjacente (registos de entradas) é diferente da anteriormente utilizada (registos de processos).

Cerca de 74 mil reclamações tiveram origem no livro de reclamações dos operadores, sendo que 57 mil respeitam ao livro físico e 17 mil ao livro eletrónico.

As reclamações registadas no livro de reclamações físico subiram 5,4%. Considerando também as reclamações que os consumidores passaram a poder fazer no livro eletrónico, a partir de 1 de julho de 2017, o aumento observado foi de 37,6%, o que ilustra os benefícios que foi possível colher com a introdução do livro eletrónico.

No caso das reclamações referentes ao sector das comunicações eletrónicas apresentadas através do livro de reclamações (físico e eletrónico), os três maiores operadores (MEO, NOS e Vodafone) foram responsáveis por 94% do total de reclamações.

⁷⁹ O Balcão Virtual da ANACOM – formulário eletrónico disponível no Portal do Consumidor e na página da ANACOM na Internet para a apresentação de reclamações – foi descontinuado com a introdução do livro de reclamações eletrónico, no 2.º semestre de 2017.

Tabela 31. Distribuição das reclamações exaradas em livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas

Prestador	2016	2017	Var. 2016/2017 (p.p.)
MEO	35%	39%	3,6
Grupo NOS	40%	34%	-5,8
Vodafone	22%	21%	-0,4
NOWO	2%	4%	2,0
Outro/não identificado	1%	1%	0,5

Unidade: % de registos de entradas, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Grupo NOS inclui NOS Comunicações, S.A., NOS Madeira Comunicações, S.A. e NOS Açores Comunicações.

A MEO foi o operador cujas reclamações mais aumentaram face a 2016 (+47%), seguido da Vodafone (+31%) e da NOS (+14%).

Ao nível dos operadores com menor número de clientes, releva-se o significativo aumento do número de reclamações de clientes da NOWO (o peso no total das reclamações subiu de 2% para 4%).

No caso do livro de reclamações, a faturação (11%), os equipamentos (7%) e o cancelamento do serviço (7%) foram os principais motivos das reclamações.

Tabela 32. Principais motivos de reclamações exaradas em livro de reclamações – comunicações eletrónicas (TOP 10)

Motivos	2017
Faturação do serviço	11%
Equipamentos	7%
Cancelamento do serviço	7%
Avaria do serviço	6%
Atendimento ao cliente	4%
Venda do serviço	2%
Ligação inicial ou instalação	2%
Velocidade da Internet	1%
Portabilidade	1%
Desbloqueamento de equipamentos	1%

Unidade: % de registos de entradas

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos “Outros assuntos”, “Assunto não identificado”, “Contrato (diversos)”, e os assuntos “Não classificados”. Estes últimos representam 27,4% das reclamações sobre serviços de comunicações eletrónicas em 2017, visto que um prestador de serviços de comunicações eletrónicas de dimensão significativa ainda não envia a maior parte desta informação por via eletrónica. Este facto inviabiliza a apresentação de comparação com o ano anterior.

Reclamações sobre serviços postais

Em 2017, a maioria das reclamações sobre serviços postais recebidas através do livro de reclamações dos operadores diziam respeito ao Grupo CTT (93%), tendo as reclamações respetivas aumentado 46,9% face a 2016.

Tabela 33. Distribuição de reclamações exaradas em livro de reclamações por prestador – serviços postais

	2016	2017	Var. 2016/2017 (%)
Grupo CTT	10,0	14,6	46,9%
Outro	0,3	1,2	>100%

Unidade: 1.000 registos de entradas de reclamações, %

Fonte: ANACOM

Nota 1: A unidade subjacente (registos de entradas) é diferente da anteriormente utilizada (registos de processos).

Nota 2: Grupo CTT inclui CTT - Correios de Portugal, S.A., CTT Expresso - Serviços Postais e Logística, S.A. e CTT Contacto, S.A.

No caso dos serviços postais, os principais motivos das reclamações feitas diretamente à ANACOM relacionaram-se com a distribuição: extravio/atraso significativo (17%), atraso na entrega (15%), falha na distribuição (15%), atendimento (8%) ou entrega na morada errada (7%).

Tabela 34. Principais motivos de reclamações diretas – serviços postais (TOP 5)

	2016		2017		Var. 2016/2017 (p.p.)
	n.º reclamações	rank	n.º reclamações	rank	
Extravio/ atraso significativo	19%	1	17%	1	-2,9
Atraso	16%	2	15%	2	-0,6
Falha na distribuição	15%	3	15%	3	0,0
Atendimento	9%	4	8%	4	-1,3
Entrega na morada errada	5%	5	7%	5	1,8

Unidade: % de registos de processos, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Para a constituição do *ranking* foram excluídos os motivos "Outros assuntos" e "Assunto não identificado".

14. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14. FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

14.1. Comunicações eletrônicas

As ações de fiscalização realizadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrônicas têm como principal objetivo a prevenção de situações que possam gerar distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como a procura de soluções para resolver litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores.

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 a oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito.

No total, e em matéria de serviços de comunicações eletrônicas, em 2017 foram realizadas 186 ações de fiscalização, que se traduziram em 1644 diligências, abrangendo um conjunto de ofertas de serviços com elevada penetração no mercado nacional.

Do conjunto de ações concretizadas, destacam-se:

- intervenções envolvendo situações anómalas na implementação efetiva da portabilidade de números por parte de um prestador do STF, que visaram a deteção de anomalias nos respetivos processos de portabilidade, designadamente na prestação de informação ao consumidor, nos motivos de recusa invocados para a não concretização da portação do número e no pagamento de compensações devidas;
- intervenções sobre o serviço universal de listas telefónicas, visando os procedimentos de encomenda no âmbito das obrigações de fornecimento de listas telefónicas;
- intervenções no âmbito do SU de postos públicos, que incluíram a verificação do cumprimento efetivo das obrigações em vigor, nomeadamente quanto ao funcionamento efetivo de cabines telefónicas em 3 distritos do território continental;

- intervenções sobre os procedimentos utilizados pelos principais prestadores relativamente à suspensão ou extinção da prestação de serviços;
- intervenções sobre os procedimentos utilizados pelos principais prestadores relativamente à concretização de pedidos de denúncias contratuais;
- ações de fiscalização sobre reclamações apresentadas à ANACOM sobre questões de natureza diversa;
- intervenções para análise das condições de utilização de condutas, no âmbito da ORAC;
- intervenções visando a análise da divulgação de informação nas páginas na Internet por 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 ainda realizadas perícias técnicas a equipamentos de receção de sinais de televisão digital, bem como a equipamentos informáticos, nomeadamente computadores, com a respetiva emissão de relatórios. Estas perícias técnicas 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, 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 2017 foram realizadas 35 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais abrangendo as atividades desenvolvidas em 633 locais. Essas ações visaram verificar o cumprimento de objetivos de densidade da rede postal num distrito da zona Norte e em dois concelhos, um da zona Sul e outro da região da grande Lisboa, e alegadas anomalias ao nível da distribuição de correspondência e dos tempos de espera em estações de correio.

Paralelamente, foram fiscalizadas 18 empresas cuja atividade apresentava indícios de prestação de serviços postais sem os correspondentes títulos habilitantes.

14.3. ITED e ITUR

No que diz respeito à fiscalização de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), foram efetuadas, em 2017, 578 ações, repartidas do seguinte modo:

- ITED: 420 fiscalizações em infraestruturas em edifícios e 88 fiscalizações documentais (projetos e relatórios de ensaios de funcionalidade);
- ITUR: 70 análises documentais (projetos).

Estas ações de fiscalização visaram verificar a conformidade da atuação dos agentes de mercado com o regime aplicável.

No ano em análise, foram detetadas cerca de 30% de não conformidades (em relação às normas técnicas aplicáveis e ao respetivo projeto). Destas ações resultaram 55 processos para apuramento de responsabilidade contraordenacional.

Ainda no âmbito das competências de fiscalização elencadas no artigo 88 do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, as Câmaras Municipais (CM) devem facultar à ANACOM o acesso aos processos de controlo prévio previstos no regime jurídico da urbanização e edificação, aprovado pelo Decreto-Lei n.º 555/99, de 16 de dezembro, que envolvam infraestruturas e redes de comunicações eletrónicas. Acresce que os pedidos de autorização de utilização de edifícios ou suas frações autónomas devem ser instruídos com o termo de responsabilidade pela execução das ITED.

A colaboração entre a ANACOM e as CM, reforçada com este novo articulado, tem permitido detetar um conjunto de infraestruturas de telecomunicações relativamente às quais os instaladores não submeteram, eletronicamente, à ANACOM os termos de responsabilidade pela execução.

Neste contexto, a ANACOM efetuou 71 diligências para recolher dados de processos de licenciamento para posterior análise. Com base nesta informação foram efetuadas 75 ações de fiscalização a infraestruturas ITED, por haver fortes indícios de violação da

obrigatoriedade desubmissão dos respetivos termos de responsabilidade à ANACOM e de não cumprimento das normas técnicas e legais aplicáveis.

Releva-se ainda a resposta por escrito a 471 pedidos de informação, que implicaram, em muitos casos, uma análise técnica e/ou jurídica das questões suscitadas.

A nível nacional, os requisitos técnicos dos materiais e equipamentos aplicáveis às ITED e às ITUR constam dos Manuais ITED e ITUR. No entanto, o Regulamento (UE) n.º 305/2011 do PE e do Conselho, de 9 de março de 2011, estabeleceu as condições e regras harmonizadas para a disponibilização de produtos de construção no mercado, aplicando-se, entre outros, a cabos de telecomunicações. Assim, apesar de os Manuais ITED e ITUR já definirem requisitos relativos à reação ao fogo nos cabos, tornou-se indispensável harmonizar as suas disposições com as exigências do Regulamento. Entendeu a ANACOM que a melhor opção seria fazer uma adenda aos Manuais existentes (ITED 3ª edição e ITUR 2ª edição), por forma a complementar os requisitos relativos aos cabos de telecomunicações. Foram, assim, elaborados e aprovados em 2017 os seguintes documentos:

- Adenda RPC ao Manual ITED, 3ª edição – adaptação do ITED ao Regulamento dos Produtos de Construção;
- Adenda RPC ao Manual ITUR, 2ª edição. Adaptação do ITUR ao Regulamento dos Produtos de Construção.

14.4. Mercado de equipamentos

No âmbito do acompanhamento do mercado de equipamentos de rádio, 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 equipamentos, que, em 2017, correspondia ao novo regime RED.

No ano em análise decorreram 123 ações de fiscalização aos diversos agentes económicos (fabricantes, importadores e distribuidores), tendo sido fiscalizadas 159 entidades, num total de 309 equipamentos, dos quais 107 foram apreendidos.

Na sequência das não conformidades detetadas, nomeadamente nos aspectos passíveis de avaliação nesta vertente de fiscalização, como sejam os requisitos administrativos, marcação CE, existência de manuais de instruções, declaração de conformidade UE, entre

outros, foram preparados 91 processos para análise de eventual responsabilidade contraordenacional.

Para verificar a conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais – relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico – recorreu-se a ensaios laboratoriais realizados internamente e à análise completa da documentação técnica enviada pelos fiscalizados. Tendo sido detetadas não conformidades, seguiram para análise de eventual responsabilidade contraordenacional 129 processos.

Com o objetivo de promover o novo regime RED e assegurar boas condições de implementação, a ANACOM organizou dois *workshops* RED e CEM, que contaram com um total de 235 participantes, entre fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores. Além disso, foi promovida uma campanha informativa para divulgar estes novos regimes legais, conforme anteriormente mencionado.

- **Atividades laboratoriais**

A atividade de fiscalização do mercado de equipamentos é complementada pela 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 2017, o LEC, que é acreditado junto do Instituto Português de Acreditação (IPAC), de acordo com a NP EN ISO/IEC 17025, alargou o seu âmbito de atuação, tendo para o efeito emitido nova Lista de Ensaios Acreditados (LEA) – versão 22, de 29 de setembro de 2017 – contemplando a expansão da capacidade de medição de campo elétrico em câmara anecoica até 6 GHz e a capacidade de realizar ensaios em equipamentos PLC⁸⁰.

O LEC esteve também envolvido em comparações bilaterais com o *National Media and Infocommunications Authority* (NMHH), da Hungria, no âmbito das calibrações, e com o *Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania* (RRT), da Lituânia, na área de ensaios, CEM de PLC.

⁸⁰ *Power Line Communications*.

A análise dos resultados obtidos nas áreas de calibração 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 2017, 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 legislação⁸¹.

Por solicitação de tribunais e da 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 223 equipamentos de radiocomunicações, a maioria dos quais (219) para efeitos de fiscalização de mercado. Foram ainda ensaiados 4 equipamentos para efeitos de contencioso e contraordenações.

Tendo em vista o reapetrechamento tecnológico do laboratório, com a entrada em vigor da nova Diretiva RED, transposta para legislação nacional pelo Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho, foi lançado concurso para aquisição de sistema de teste automático destinado à verificação da conformidade de recetores de TDT.

⁸¹ Diretiva CEM (2004/108/CE) – anexo I do Decreto-Lei n.º 325/2007, de 28 de setembro e nova Diretiva CEM (2014/30/UE) – anexo I do Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março, Diretiva R&TTE (1999/5/CE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto e Diretiva RED (2014/53/UE) – artigos 4.1-b e 4.2 do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho.

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

Em 2017, esta área realizou ensaios em 203 equipamentos, a maioria dos quais (135) para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito da Diretiva R&TTE, alguns já por aplicação do artigo 51º, n.º 2, do Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho. Foram ainda ensaiados 68 equipamentos por solicitação de entidades externas. No âmbito de comparações com o laboratório do regulador da Lituânia, foram ensaiados equipamentos com tecnologia PLC.

Em 2017, foi mantida estreita colaboração com as entidades fiscalizadoras, quer internamente, para efeitos de apoio à fiscalização do requisito CEM das Diretivas R&TTE e RED (da responsabilidade da ANACOM), quer a nível externo, com a Autoridade de Segurança Alimentar e Económica (ASAE), a quem a ANACOM disponibilizou os recursos laboratoriais para ensaiar os aparelhos, elétricos e eletrónicos (no âmbito da Diretiva CEM) recolhidos por aquela Autoridade e a quem cabe esta fiscalização.

No âmbito acreditado, a área de ensaios CEM conseguiu expandir a sua capacidade de realizar ensaios de emissões radiadas – EMI – que desde 1996 estava limitada a 1GHz, em câmara semianecoica, e atinge agora os 6GHz em câmara anecoica. Na nova LEA foi também incluída a norma que dota a área da capacidade de realizar ensaios em equipamentos com tecnologia PLC, EN50561-1:2013, norma extremamente importante para a ANACOM, como entidade gestora do espectro.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2017, esta área realizou a calibração de 254 equipamentos, dos quais 232 da ANACOM e 22 de clientes externos. Foi ainda assegurado o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

De acordo com os requisitos da norma de acreditação ISO/IEC 17025 quanto à garantia da qualidade dos resultados de calibração, além da comparação bilateral com o regulador húngaro acima referida, esta área participou também em duas comparações interlaboratoriais, nas seguintes grandezas:

- atenuação e coeficientes de reflexão de 100 MHz até 18 GHz, organizada pelo Instituto de Metrologia holandês (VSL⁸²), em que o pior resultado obtido teve um

⁸² Van Swinden Laboratory.

erro normalizado de 0,38, o que é bastante positivo uma vez que 1,0 é o limiar do aceitável;

- correntes contínuas e alternas, numa comparação nacional organizada pela RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal, cujos resultados se aguardavam no final do ano.

Foram também iniciadas conversações com o laboratório congénere da Força Aérea Portuguesa, no intuito de reativar em 2018 atividades de cooperação ao abrigo do protocolo que havia sido celebrado em 2011.

14.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

À semelhança do que sucede na fiscalização sobre o mercado, também na atividade da gestão do espectro foram efetuadas ações de fiscalização, preventivas e reativas, que totalizaram mais de 3500 e que incluíram, designadamente, a verificação de situações de interferências e a fiscalização a estações e redes de radiocomunicações.

Nesta matéria releva-se, para além das ações de fiscalização conjuntas realizadas com a Polícia Marítima a bordo de embarcações, tendo em vista a eliminação de infrações na utilização de “meios rádio” que causam interferência nos meios de comunicação em terra de várias entidades/operadores, as ações desenvolvidas integrando a operação de segurança criada por altura da celebração do Centenário das Aparições de Nossa Senhora de Fátima.

Para além de outros eventos nacionais e internacionais realizados no país, merece ainda destaque a intervenção que a ANACOM teve no evento realizado, simultaneamente, nas cidades do Porto e de Vila Nova de Gaia, o Red Bull Air Race. O objetivo, para além da fiscalização de potenciais situações ilegais na utilização de sistemas de comunicação, foi garantir que a utilização de todos os meios rádio, da organização da corrida e de todas as restantes forças de segurança e autoridades, se fazia sem quaisquer interferências.

Do total das ações de monitorização do espectro efetuadas em 2017, 1572 são ações de fiscalização preventivas. No mesmo período, a ANACOM atendeu 2062 solicitações reativas (mais 10% do que em 2016), das quais 327 respeitavam a interferências e culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a

normalidade. Das restantes 1735, cerca de 60% 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 2017.

Tabela 35. Atividade da MCE em 2017

2062 processos (100%)	327 interferências (16%)	152 interf. serv. móvel terrestre público – operadores públicos (46%)	
		55 interf. serv. móvel aeronáutico (17%)	
		29 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) – receção televisão (9%)	
		30 interf. serv. amador e amador por satélite (9%)	
		20 interf. serv. móvel terrestre – redes privadas (6%)	
		13 interf. serv. radiodifusão sonora (FM e onda curta) (4%)	
		16 interf. isentos de licença (5%)	
		12 interf. restantes serviços (4%)	
	1735 restantes solicitações (84%)	1038 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (60%)	
		621 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (36%)	217 pedidos de colab. internacionais – autoridades congéneres
			404 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, PSP, GNR, ERC, ...)
		65 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (3%)	
		11 ações em resposta a outro tipo de solicitações relacionadas com a atividade (1%)	

Fonte: ANACOM.

Nas 327 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 46% eram situações relacionadas com reclamações sobre as redes dos serviços de comunicações eletrónicas terrestres (SCET) da NOS, da MEO e da Vodafone. 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 55 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 2017, ocorreram ainda 29 processos relativos a interferências na receção da emissão de 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 55. Solicitações para resolução de interferências



Fonte: ANACOM

No que respeita à cooperação internacional, relevam-se 217 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 404 processos de cooperação com a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2017, em termos acumulados, 1906 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 1892 processos (que envolveram a análise de 244 estabelecimentos de ensino).

Os resultados apurados apontaram 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 foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estavam cumpridos os níveis de referência estabelecidos na Portaria.

Gráfico 56. Solicitações que não interferências



Fonte: ANACOM

14.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

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

A ANACOM continua 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, mais de 70 mil milhões de registos em 2017, foram publicados quatro relatórios trimestrais, dois semestrais e um anual, que revelaram boa qualidade do sinal de TDT, com valores de disponibilidade de serviço próximos dos 100% e nível de estabilidade de serviço sempre elevada.

A rede de sondas continua a ser alvo de intervenções técnicas de reformulação e reconfiguração para se adequar às condições técnicas da rede e para monitorar outros locais onde ocorram constrangimentos passíveis de afetar a receção do serviço.

A ANACOM continua a disponibilizar, no seu sítio na Internet, os dados recolhidos da sua rede de sondas TDT que monitoriza as condições de receção 24h/dia, facilitando uma perspetiva diária do comportamento da rede TDT.

Ainda neste âmbito, foram feitas medições no terreno para aferir na prática a fiabilidade da informação prestada pela MEO sobre os níveis de cobertura populacional por via terrestre, por concelho. Em dois concelhos selecionados para o efeito, o de Penamacor e o de Manteigas, foi possível identificar locais onde os valores estimados pela MEO poderiam estar em causa, sendo necessário criar as condições que implicaram, nomeadamente, a instalação e utilização de sonda dedicada para aferir durante 365 dias a disponibilidade de serviço do sinal TDT.

Em 2017, manteve-se igualmente a monitorização, por parte da ANACOM, do programa de comparticipação dos custos com equipamento TDT complementar (DTH) nas zonas abrangidas por meios complementares de cobertura, a que a MEO está vinculada, que vigora até ao termo do DUF. O acompanhamento deste programa, que visa equiparar os custos com a migração para a televisão digital entre as pessoas que residem em zonas com cobertura terrestre e as que residem em zonas com cobertura por meio complementar (satélite), é feito com base em informação que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes apresenta-se uma síntese da informação relativa a este programa.

Tabela 36. Montante despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa) – Total acumulado anual

Programa de Comparticipação a Equipamento TDT Complementar	Montante despendido (total acumulado desde o início do programa)					
	Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017
	2 196 523	2 748 793	3 091 715	3 303 951	3 463 780	3 593 124

Fonte: ANACOM

Unidade: Euros

Tabela 37. Número de beneficiários do programa de comparticipação – Total acumulado anual

Programa de Comparticipação a Equipamento TDT Complementar	N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa)					
	Até 31-12-2012	Até 31-12-2013	Até 31-12-2014	Até 31-12-2015	Até 31-12-2016	Até 31-12-2017
Comparticipação a posteriori [1]	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406
Comparticipação a priori [2]	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648

Fonte: ANACOM

14.6.2. Monitorização de obrigações fixadas nos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres

A ANACOM prosseguiu, em 2017, a monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura, qualidade de serviço e partilha de *sites*, no âmbito dos DUF atribuídos aos operadores móveis MEO, NOS e Vodafone.

As obrigações previstas nos referidos DUF respeitam nomeadamente a:

- Obrigações de cobertura associadas aos DUF atribuídos em momento anterior ao leilão multi-faixa (serviços de voz e de dados até 9600 bps, serviços de dados com débitos de transmissão de 144 kbps e serviços de dados com débitos de transmissão de 384 kbps);
- Obrigações de cobertura associadas aos DUF na faixa dos 800 MHz, atribuídos na sequência do leilão multi-faixa. Estas obrigações, fixadas nos termos do artigo 34.º do Regulamento do Leilão⁸³, estabelecem uma cobertura mínima de até 50% e 100% do número de freguesias nos prazos máximos de 6 meses e de um ano,

⁸³ Regulamento n.º 560-A/2011, de 19 de outubro.

respetivamente, contados desde 10 de março de 2016 (data de notificação, pela ANACOM, do fim das restrições existentes à operação da faixa dos 800 MHz (estações do serviço de radiodifusão televisiva de Espanha);

- c) Obrigações de qualidade de serviço, para os serviços prestados recorrendo ao sistema GSM e UMTS.

No que respeita às obrigações referidas em a) e c), as empresas remeteram à ANACOM em janeiro de 2017 a informação referente a 2016, estabelecida no questionário anual.

A ANACOM analisa a informação enviada e complementa esta análise com a realização de estudos de cobertura teórica, sempre que adequado.

Relativamente às obrigações referidas em b), os operadores móveis reportaram à ANACOM a informação fixada no questionário aplicável, indicando as freguesias consideradas tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel que, em 10 de março de 2017, já se encontravam cobertas nos termos estabelecidos (velocidade de transmissão de dados em *download* assegurada, bem como as faixas e tecnologias que utilizadas). A ANACOM analisou a informação enviada e complementou a análise com a realização de estudos de cobertura teórica, sempre que adequado.

14.6.3. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento de diversas obrigações das empresas prestadoras foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade”.

A informação recolhida no âmbito da monitorização da transparência tarifária, nomeadamente informação sobre os preços, sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reactivação do anúncio *online* de portabilidade, foi divulgada no sítio da ANACOM.

14.6.4. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço

As empresas que dispõem ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas⁸⁴ dirigidas ao segmento não residencial remetem à ANACOM, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço⁸⁵ (RQS), informação trimestral sobre a qualidade de serviço do STF que disponibilizam. A informação recebida foi objeto de relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da ANACOM e no Portal do Consumidor.

14.6.5. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores final

14.6.5.1. Verificação da informação sobre condições das ofertas divulgada nos sítios dos prestadores sujeitos a obrigações

A ANACOM prosseguiu em 2017 a verificação e atualização das hiperligações de acesso à informação sobre as condições de oferta que os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas divulgam nos respetivos sítios.

A informação sobre as referidas hiperligações encontra-se disponível no sítio da ANACOM e no Portal do Consumidor.

14.6.5.2. Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE

Com a publicação da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho, foram introduzidas alterações na LCE no sentido de reforçar a proteção dos consumidores nos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas com 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.

A ANACOM manteve em 2017 a monitorização do cumprimento das novas regras, nomeadamente mediante recolha junto dos prestadores de informação sobre as

⁸⁴ 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.

⁸⁵ 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.

hiperligações de acesso às páginas dos respetivos *sites* onde divulgam as suas ofertas para os diferentes períodos de fidelização, tendo comunicado aos prestadores algumas situações detetadas de não divulgação de ofertas referentes a todos os períodos de fidelização previstos na lei. Essas situações foram corrigidas.

14.6.5.3. Monitorização do cumprimento das novas regras tarifárias aplicáveis ao *roaming* no Espaço Económico Europeu

A ANACOM levou a cabo em 2017 uma atividade de monitorização relativa à aplicação das novas regras do *roaming*. De acordo com os resultados da monitorização efetuada, a maioria dos operadores móveis com atividade em Portugal, apesar de nem sempre disponibilizarem informação muito clara sobre as novas condições aplicáveis ao serviço de *roaming* no EEE (situações essas que foram comunicadas aos prestadores e que foram, entretanto, em boa parte, corrigidas), cumpriram, no geral, as novas regras tarifárias do RLAH. Com efeito, verificou-se que a maior parte dos prestadores aplicou, por regra, às comunicações em *roaming* entre países do EEE, preços não superiores aos que o cliente paga quando efetua comunicações em território nacional, aplicando, no entanto, uma Política de utilização responsável (PUR), sendo que, caso esta seja excedida/violada, pode haver lugar à aplicação das sobretaxas estabelecidas, em adição ao preço pago em território nacional. Três MVNO optaram, em 2017, por aplicar às comunicações em *roaming* entre países do EEE preços que não excederam os cobrados em território nacional, não estando os seus clientes sequer sujeitos a uma PUR relativamente a essas comunicações. Especificamente sobre a aplicação das regras do RLAH no âmbito de ofertas de *zero-rating* ou similares, a ANACOM aprovou, em fevereiro de 2018, um SPD, prevendo que os operadores deverão corrigir, num prazo de 40 dias após a decisão final sobre matéria, as situações de não conformidade existentes.

Sem prejuízo, foram detetadas algumas situações, em particular no caso de dois MVNO, em relação aos quais foram encontrados indícios de não cumprimento das novas regras tarifárias vigentes. Esses indícios foram obtidos, por vezes, também através da realização de testes mediante utilização de cartões em *roaming* fora de Portugal. Algumas dessas situações foram comunicadas aos operadores para efeitos da devida correção, estando outras presentemente em análise pela ANACOM.

14.6.5.4. Monitorização do cumprimento das regras de informação sobre Internet aberta

Em 2017, a ANACOM monitorizou o cumprimento das regras de informação previstas no artigo 4.º do regulamento TSM, tendo, nomeadamente, procedido a uma consulta aos *sites* dos operadores para verificar a informação aí publicada.

Concluiu-se que, não obstante a informação em causa estar, por regra, divulgada nos respetivos *sites*, nem sempre a mesma era divulgada de forma suficientemente clara, visível e intuitiva para os utilizadores.

Por outro lado, concluiu-se também existirem informações cujo conteúdo carecia de ser melhorado/esclarecido pelos prestadores (informações sobre velocidades, impacto das medidas de gestão de tráfego na qualidade do serviço de acesso à Internet), além de nem sempre as mesmas serem facilmente comparáveis para diferentes prestadores por estes não terem adotado conceitos uniformes.

A ANACOM está a avaliar a forma de endereçar as diferentes situações detetadas, tendo em consideração o facto de estar em curso a alteração do Regulamento da informação contratual e pré-contratual, que permitirá tornar mais transparente diversas informações previstas no Regulamento TSM.

Por decisão de 29 de junho de 2017, foi aprovado o relatório relativo à aplicação dos artigos 3.º e 4.º do Regulamento TSM, durante o período entre 30 de abril de 2016 e 30 de abril de 2017, que corresponde aos primeiros doze meses de aplicação da generalidade das disposições deste Regulamento sobre neutralidade da rede.

De acordo com o Regulamento TSM, as ARN devem publicar anualmente relatórios sobre o controlo exercido em relação aos artigos referidos e sobre as respetivas conclusões, apresentando-os à CE e ao BEREC.

Neste enquadramento, a ANACOM remeteu um pedido de informação aos prestadores MEO, NOS e empresas do Grupo, NOWO e Vodafone, para recolha de informação que permitisse analisar em maior detalhe o modo como está a ser implementado o Regulamento TSM e, em particular, as características das ofertas de acesso à Internet desses prestadores e as práticas de gestão de tráfego, tanto no que se refere aos acessos de banda larga fixa, como de banda larga móvel.

Com base nas respostas dos prestadores e em informação adicional recolhida pela ANACOM, foi preparada a análise da implementação do Regulamento TSM, relevando as condições associadas aos serviços de acesso à Internet e as atividades desenvolvidas pela ANACOM no âmbito do disposto no Regulamento.

O relatório contém uma descrição da situação geral em Portugal no que se refere à conformidade com o Regulamento TSM. São também analisadas, com maior detalhe, as informações prestadas pelos prestadores nas matérias relacionadas com práticas comerciais de *zero-rating* e similares, gestão de tráfego, serviços especializados, qualidade de serviço (especificação dos indicadores sobre velocidades) e transparência.

Um dos aspectos mais focados no relatório foram as práticas comerciais de *zero-rating* e outras que se entendeu poderem ser equiparáveis. Neste contexto, a ANACOM concluiu que, de acordo com a informação recolhida junto dos prestadores, as práticas em causa existiam nos tarifários móveis, independentemente de estes integrarem ofertas em pacote ou serem disponibilizados isoladamente, sendo mais prevaletentes nos tarifários designados como “tribais”, especificamente desenhados para jovens com menos de 25 anos.

O relatório concluiu pela necessidade de maior clarificação em relação a alguns aspectos particulares associados às ofertas enquadráveis na categoria de *zero-rating*, nomeadamente no que se refere ao tratamento dado ao tráfego das aplicações/conteúdos incluídos nas práticas de *zero-rating* quando se esgota o tráfego incluído no *plafond* geral da oferta de retalho, de forma a que se possa verificar a sua conformidade com o Regulamento TSM. Neste sentido, veio a ser adotado e submetido a consulta pública, no início de 2018, um SPD abordando este tipo de questões e também as novas regras do *roaming*.

14.6.5.5. 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), cumpria, em 31 de dezembro de 2017, o limite mínimo de estações de base instaladas que se encontra fixado no respetivo título relativamente a 2017.

15. CONTRAORDENAÇÕES

Em 2017, foram abertos 416 processos com base em notícias de infração, que se vieram juntar aos 805 processos que transitaram de 2016 em fase anterior à decisão da ANACOM (na fase administrativa dos processos).

Ao longo de 2017, foram analisadas 208 notícias de infração, tendo sido instaurados 87 processos de contraordenação.

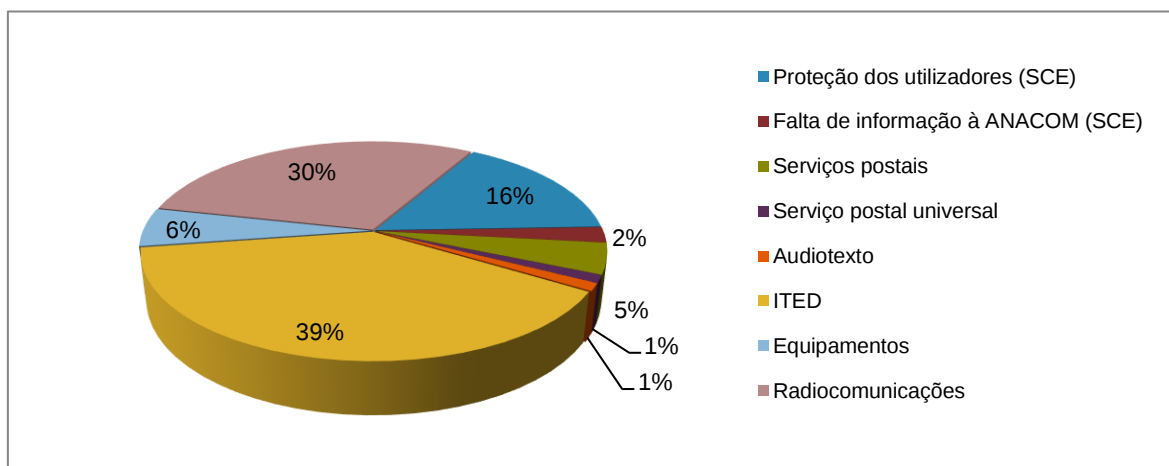
Apresenta-se de seguida informação com base nos dados recolhidos em 31 de dezembro de 2017.

15.1. Processos de contraordenação instaurados

De entre os processos instaurados destacam-se: aqueles em que existem indícios de alteração de condições contratuais, sem que fosse observado o disposto no artigo 48.º, n.º 16 da LCE; os relativos a incumprimento da deliberação da ANACOM, de 9 de março de 2012, sobre os procedimentos exigíveis para a cessação de contratos para oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas; os referentes a portabilidade; e os relacionados com a adoção de práticas comerciais desleais no momento da denúncia dos contratos.

Destacam-se ainda, pela sua expressão numérica, os processos instaurados por violações ao regime do ITED (Decreto-Lei n.º 123/2009, de 18 de agosto).

Gráfico 57. Processos de contraordenação instaurados



Fonte: ANACOM

15.2. Decisões em processos de contraordenação

Durante o ano 2017 foram concluídos, na fase administrativa, 243 processos abertos ou instaurados com base em notícias de infração que chegaram à ANACOM.

Tabela 38. Decisões em processos de contraordenações instaurados

Decisões em processos de contraordenações			243
Notícias de infração que não conduziram à instauração de processo de contraordenação autónomo	121	Arquivamento liminar	104
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	17
Decisões finais em processos instaurados	122	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	41
		Admoestação	5
		Absolvição/arquivamento	51
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	25

Destacam-se as seguintes decisões proferidas em processos de contraordenação instaurados:

- Decisão de aplicação de coima no valor de 158 650 euros e de uma admoestação à NOS por infrações ao Regulamento de Portabilidade. Foi ainda determinado à arguida o pagamento a 31 assinantes das compensações em falta, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória no valor de 3 mil euros por cada dia de atraso no cumprimento integral daquela ordem, num máximo de 90 000 euros, correspondentes a um período máximo de 30 dias de atraso, nos termos do disposto nos n.ºs 10 e 11 do artigo 113.º e no artigo 116.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS) aplicado uma coima de 90 mil euros e determinado o pagamento das compensações em falta a 29 assinantes, reduzindo o valor da sanção pecuniária compulsória para 2 mil euros por cada dia de atraso no cumprimento integral desta ordem. O Tribunal da Relação de Lisboa confirmou a sentença da primeira instância;

- Decisão de aplicação de coima no valor de 21 000 euros à NVIASms Portugal por incumprimento da obrigação de envio de mensagem informativa completa nos termos do artigo 9.º-A, n.ºs 1 e 2, do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS reduzido a coima para 10 000 euros. A NVIASms Portugal recorreu da sentença;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 120 mil euros à MEO (designada à data dos factos por PT Comunicações, S.A.), por incumprimento do Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio, que estabelece regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos - outras listas. A MEO apresentou recurso de impugnação desta decisão. O TCRS julgou o recurso parcialmente procedente e declarou a nulidade de parte da decisão da ANACOM, determinado a remessa dos autos a esta Autoridade para suprimimento da nulidade. A MEO recorreu da sentença e o Tribunal da Relação não admitiu este recurso;
- Decisão de aplicação de coima de 210 mil euros à NOS por adoção de práticas comerciais desleais, baseadas na prestação de informação falsa com o objetivo de criar entraves à denúncia de contratos, e de práticas comerciais agressivas, por incumprimentos da decisão da ANACOM relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos por iniciativa dos assinantes e por infração ao disposto no n.º 1 do artigo 47.º e no n.º 1 do artigo 48.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS reduziu a coima aplicada para 200 000 euros. A NOS recorreu da sentença;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 90 mil euros à MEO (designada, à data dos factos, por PT Comunicações) por infrações ao Regulamento de Portabilidade. Foi ainda determinado o pagamento, a 15 assinantes, das compensações em falta, sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória no valor de 2 mil euros por cada dia de atraso no cumprimento integral daquela ordem, num máximo de 60 euros, correspondentes a um período máximo de 30 dias de atraso, nos termos do disposto nos n.ºs 10 e 11 do artigo 113.º e no artigo 116.º da LCE. A MEO impugnou judicialmente esta decisão. O TCRS reduziu a coima aplicada para 75 mil euros e absolveu a arguida quanto à determinação de pagamento das compensações devidas, que considerou ser uma sanção acessória. A MEO e a ANACOM recorreram da sentença;

- Decisão de aplicação de coima no valor de 74 mil euros à Vodafone por infrações ao Regulamento de Portabilidade. Foi ainda determinado o pagamento, a 6 assinantes, das compensações em falta sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória no valor de 2 mil euros por cada dia de atraso no cumprimento integral daquela ordem, num máximo de 60 mil euros, correspondentes a um período máximo de 30 dias de atraso, nos termos do disposto nos n.ºs 10 e 11 do artigo 113.º e no artigo 116.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS aplicado uma coima de 40 mil euros e determinado o pagamento das compensações em falta a 2 assinantes. A Vodafone recorreu;
- Decisão de aplicação de coima de 347 500 euros à NOS por incumprimentos da decisão da ANACOM relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos por iniciativa dos assinantes e por infração ao disposto no artigo 48.º da LCE. A NOS apresentou recurso de impugnação judicial desta decisão. O TCRS reduziu a coima aplicada para 90 mil euros. A NOS e a ANACOM recorreram da sentença;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 26 mil euros à Vodafone por incumprimento do Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio, que estabelece regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos – outras listas. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS reduziu a coima para 14 mil euros. A Vodafone recorreu e o Tribunal da Relação de Lisboa manteve a condenação da sentença recorrida;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 41 mil euros e de seis admoestações à NOS por incumprimento do Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio, que estabelece regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos – outras listas. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS, por sentença transitada em julgado, aplicou uma coima de 30 mil euros e uma pena de admoestação;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 15 mil euros à MEO (designada, à data dos factos, por PT Comunicações), por infração ao disposto n.º 1 do artigo 36.º da LCE. A MEO impugnou judicialmente esta decisão e o TCRS reduziu a coima para 2 500 euros. A MEO recorreu da sentença;

- Decisão de aplicação de coima à Média Capital Digital no valor de 20 mil euros, por violação do n.º 1 do artigo 37.º da LCE, nomeadamente das condições associadas ao direito de utilização da gama de numeração “1644z”, previstas no PNN, e por violação do n.º 1 do artigo 47.º daquele diploma. Esta decisão foi judicialmente impugnada. O TCRS reduziu a coima para 18 mil euros. A ANACOM recorreu e o Tribunal da Relação manteve a sentença recorrida;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 110 mil euros à NOWO (designada, à data dos factos, por Cabovisão) por adoção de práticas comerciais desleais, baseadas na prestação de informação falsa com o objetivo de criar entraves à denúncia de contratos, e por infração ao disposto no n.º 1 do artigo 48.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS absolveu a NOWO. A ANACOM recorreu;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 128 750 euros à Euro da Sorte por violação das obrigações previstas no n.º 2 do artigo 6.º e no n.º 1 do artigo 9.º-A do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, e por adoção de práticas comerciais agressivas e enganosas. Esta decisão tornou-se definitiva;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 20 500 euros à Vodafone por adoção de práticas comerciais desleais, baseadas na prestação de informação falsa com o objetivo de promover a celebração de novos contratos e por incumprimento da decisão da ANACOM relativa aos procedimentos exigíveis para a cessação de contratos por iniciativa dos assinantes). A Vodafone impugnou judicialmente a decisão e o TCRS, por sentença transitada em julgado, reduziu a coima para 11 mil euros;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 180 mil euros à Vodafone por infrações ao Regulamento de Portabilidade. Foi ainda determinado o pagamento, a 50 assinantes, das compensações em falta sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória no valor de 2 000 euros por cada dia de atraso no cumprimento integral daquela ordem, num máximo de 60 000 euros, correspondentes a um período máximo de 30 dias de atraso, nos termos do disposto nos n.ºs 10 e 11 do artigo 113.º e no artigo 116.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o TCRS aplicado uma coima de 100 mil euros e mantido a determinação da ANACOM de pagamento das compensações em falta;

- Decisão de aplicação de coima no valor de 65 mil euros à NOS por infrações ao Regulamento de Portabilidade. Foi ainda determinado o pagamento, a 39 assinantes, das compensações em falta sob pena de aplicação de uma sanção pecuniária compulsória no valor de 2 mil euros por cada dia de atraso no cumprimento integral daquela ordem, num máximo de 60 000 euros, correspondentes a um período máximo de 30 dias de atraso, nos termos do disposto nos n.ºs 10 e 11 do artigo 113.º e no artigo 116.º da LCE. Esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS considerou o procedimento contraordenacional extinto por prescrição. A ANACOM recorreu. O Tribunal da Relação declarou a sentença nula e determinou que o TCRS profira nova sentença;
- Decisão de aplicação de coima no valor de 11 500 euros à MEO por infrações ao disposto na alínea b), do n.º 1 do artigo 5.º e nos n.ºs 3, 5 e 6 do artigo 6.º do Decreto-Lei n.º 134/2009, de 2 de junho. Esta decisão foi judicialmente impugnada, tendo o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão, por sentença que se tornou definitiva, aplicado uma coima no valor de 8 mil euros;
- Duas decisões de aplicação de coimas por violação da obrigação de disponibilização imediata do livro de reclamações: uma de 10 mil euros à MEO e outra de 6 mil euros à NOS. Estas decisões foram judicialmente impugnadas, tendo o TCRS reduzido a coima aplicada à MEO para 5 mil euros e a coima aplicada à NOS para 2 500 euros. A MEO e a NOS recorreram das respetivas sentenças;
- Onze 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:
 - Decisão de aplicação de coima de 10 400 euros e de quatro admoestações e decisão de aplicação de coima de 9300 euros e de uma admoestação à Worten – quanto à primeira decisão, o TCRS reduziu a coima aplicada para 5 600 e manteve as quatro admoestações; tendo a Worten recorrido desta sentença, o Tribunal da Relação absolveu-a; no que respeita à segunda decisão, o TCRS aplicou à Worten duas penas parcelares de admoestação, tendo esta decisão transitado em julgado;

- coima de 6400 euros e sanção acessória de perda de equipamentos aplicadas à Staples Portugal – esta decisão tornou-se definitiva;
- coima de 5200 euros aplicada à CPCDI – o TCRS absolveu a arguida da prática da contraordenação, tendo esta decisão transitado em julgado;
- admoestação aplicada à Bricodis – esta decisão tornou-se definitiva;
- coima de 5 300 euros aplicada à Pingo Doce; esta decisão foi judicialmente impugnada e o TCRS manteve a coima aplicada pela ANACOM; a Pingo Doce recorreu e o Tribunal da Relação decidiu não conhecer o recurso por existir uma questão nova (aplicação de lei mais favorável na sequência da entrada em vigor do Decreto-Lei Decreto-Lei nº 57/2017, de 9 de junho) que devia ser apreciada pelo TCRS; este tribunal por sentença, transitada em julgado, absolveu a arguida por aplicação da lei mais favorável ao agente;
- admoestação aplicada à Samsung – esta decisão tornou-se definitiva;
- coima de 8300 euros aplicada à Afexsuns Portugal – esta decisão tornou-se definitiva;
- coima de 2 493,99 euros aplicada M.J. Publicidade – o TCRS declarou a prescrição do procedimento contraordenacional;
- coima de 1200 euros aplicada à Sagatrade – esta decisão tornou-se definitiva; e
- coima de 4500 euros aplicada à Infocapital. O TCRS reduziu a coima aplicada para 3 mil euros.

15.3. Coimas e custas aplicadas

Em 2017, foram aplicadas coimas no valor de 1 716 987,98 euros, tendo sido efetuados pagamentos voluntários no valor de 12 424,88 euros. E foram também aplicadas custas no valor total de 22 934,70 euros.

Tabela 39. Coimas e custas aplicadas

Coimas aplicadas	1 716 987,98
Custas aplicadas	22 934,70
Pagamentos voluntários de coima pelo valor mínimo	12 424,88

Fonte: ANACOM

Valores em euros

15.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2017 foram interpostos 37 recursos de impugnação judicial de decisões sancionatórias da ANACOM. No mesmo período, foram decididos (em primeira instância) 53 recursos de impugnação, tendo sido rejeitado um desses recursos e mantidas as decisões da ANACOM, na íntegra, em 16 processos e, parcialmente, em 22 processos. Foram julgados procedentes 12 recursos apresentados e considerados extintos por prescrição 2 processos.

15.5. Processos pendentes

No fim de 2017, estavam em análise e instrução na ANACOM 977 processos em fase anterior à decisão desta Autoridade (na fase administrativa dos processos) e estavam pendentes 479 processos em fase posterior àquela decisão, o que totaliza uma pendência de 1456 processos.

16. RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS ENTRE OPERADORES

16.1. Pedido de intervenção apresentado pela MUNDIO para resolução administrativa do litígio que a opõe à NOS

Por decisão final de 17 de março de 2017, a ANACOM recusou o pedido de intervenção da MUNDIO MOBILE (Portugal) LIMITED (MUNDIO) para a resolução de um conflito que a opunha à NOS. Esta Autoridade considerou que uma decisão no âmbito de um procedimento de resolução de litígios (inter-partes) não é suficiente e adequada para o efeito visado pela MUNDIO no que respeita ao seu pedido de análise de mercados relevantes com reflexo no enquadramento regulatório da atividade dos operadores móveis virtuais. Tal requer uma intervenção cuja oportunidade não ficou demonstrada, com um impacto que extravasa as duas partes envolvidas, e carece de um procedimento de adoção que envolve os processos de consulta aplicáveis nos termos da lei. A MUNDIO informou que apresentou uma denúncia com o mesmo objeto contra a NOS junto da AdC, tendo esta Autoridade informado a ANACOM do arquivamento da referida queixa.

16.2. Litígio da Iberomail

A ANACOM considerou que o processo de resolução de litígio iniciado pela Iberomail contra os CTT, e que esteve na génese do sentido provável de decisão aprovado a 16 de junho de 2017, será objeto de decisão após a finalização do procedimento em curso de alteração da oferta de acesso à rede disponibilizada pelos CTT. Este processo remonta a dezembro de 2015, quando a Iberomail solicitou a intervenção da ANACOM, alegando a recusa dos CTT na concessão de acesso à rede postal.

16.3. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre procedimentos da ORAP que a opõe à MEO

Em março de 2017, a Vodafone solicitou a intervenção da ANACOM sobre a aplicação de penalidades pela MEO, por alegado incumprimento do prazo para envio do cadastro no âmbito da Oferta de Referência de Acesso a Postes (ORAP).

16.4. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre procedimentos da ORAC que a opõe à MEO

Em maio de 2017, a Vodafone solicitou a intervenção da ANACOM sobre a aplicação, pela MEO, dos procedimentos de apuramento e pagamento de eventuais compensações por incumprimento dos objetivos de qualidade de serviço no âmbito da Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA).

16.5. Pedido de intervenção apresentado pela Vodafone para resolução administrativa do litígio sobre a aplicação de penalidades na ORCA que a opõe à MEO

Em junho de 2017, a Vodafone solicitou a intervenção da ANACOM sobre a aplicação, pela MEO, de penalidades por respostas erradas a pedidos de viabilidade no âmbito da Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC).

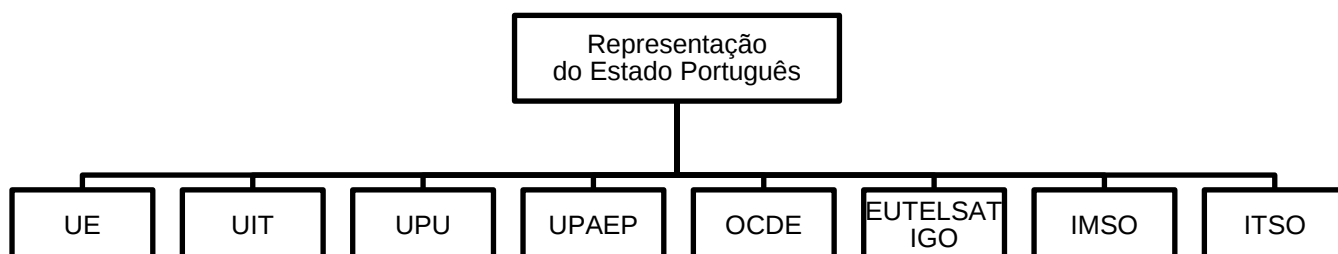
17. ATIVIDADE INTERNACIONAL

Cumprindo a sua missão de representar e defender os interesses de Portugal nas instâncias internacionais, em matéria de regulação e de desenvolvimento do sector das comunicações, a ANACOM participou de modo ativo, em 2017, nas grandes decisões sectoriais visando nomeadamente o desenvolvimento do mercado interno da UE.

Para cumprir esta missão de relacionamento externo, a ANACOM leva a cabo dois tipos de intervenção: a representação técnica como regulador das comunicações eletrónicas e postais e a representação do Estado Português (representação institucional).

17.1. Representação do Estado Português

Figura 3. Representação do Estado Português



Fonte: ANACOM

O diagrama acima apresenta as organizações internacionais junto das quais a ANACOM representa o Estado Português, missão que, em alguns casos, é desempenhada numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

17.1.1. União Europeia

A representação do Estado Português desenvolvida pela ANACOM, assim como a assessoria internacional ao Governo, exerce-se em todos os temas respeitantes ao sector das comunicações e ao comércio eletrónico. A ANACOM representa o Estado Português em organizações internacionais e em comités da União Europeia, assim como emite pareceres e responde a solicitações no contexto da elaboração das posições nacionais em assuntos sectoriais e horizontais.

- **Conselho de Transportes, Telecomunicações e Energia (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 2017.

Assim, a ANACOM esteve envolvida nas negociações das seguintes matérias:

- Proposta de Regulamento do PE e do Conselho que altera o Regulamento (UE) n.º 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de *roaming* – mercado único das telecomunicações (*Telecom Single Market* – TSM)

A Comissão apresentou, a 15 de junho de 2016, uma proposta de Regulamento que altera o Regulamento (UE) n.º 531/2012 no que respeita às regras aplicáveis aos mercados grossistas de itinerância, com o intuito de abolir as sobretaxas de *roaming* a nível retalhista até 15 de junho de 2017, sem distorcer os mercados domésticos visitados e os mercados domésticos de origem. O Regulamento foi aprovado a 17 de maio de 2017 (Regulamento (UE) n.º 2017/920), de modo a que as sobretaxas de *roaming* fossem abolidas a 15 de junho de 2017, nos termos do Regulamento TSM. Este regulamento inclui também um “mecanismo de sustentabilidade”, que compensa os operadores que não possam oferecer *roaming* em condições economicamente viáveis;

- Proposta de Regulamento do PE e do Conselho relativo à entrega de encomendas postais transfronteiriças – mercado único digital (*Digital Single Market* – DSM)

A proposta de Regulamento sobre a entrega de encomendas transfronteiriças de e-comércio é parte integrante do pacote sobre o comércio eletrónico previsto na Estratégia do Mercado Único Digital e pretende melhorar o acesso de consumidores e empresas a bens e serviços em linha em toda a Europa.

Em 2017, e na sequência de um relatório intercalar sobre a situação da análise da proposta, apresentado pela Presidência eslovaca ao Conselho TTE em 2 de dezembro de 2016, o grupo de trabalho (GT) Telecom prosseguiu a análise ao documento. Em dezembro de 2017 o Conselho e o PE chegaram a acordo quanto ao texto;

- Proposta de Diretiva do PE e do Conselho para um Código europeu para as comunicações eletrónicas e Proposta de Regulamento do PE e do Conselho sobre o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC) – Pacote Conectividade

Esta iniciativa da Comissão visa realizar o mercado interno das comunicações eletrónicas e assegurar o seu funcionamento através de uma remodelação ambiciosa do atual quadro regulamentar das comunicações eletrónicas. A proposta resulta de uma reformulação horizontal das quatro Diretivas existentes (Quadro, Autorização, Acesso e Serviço Universal), reunindo-as numa única diretiva com o objetivo de: i) estabelecer uma abordagem coerente a nível do mercado único relativa à política e à gestão do espectro; ii) proporcionar condições para a realização de um verdadeiro mercado único, abordando a questão da fragmentação regulamentar com vista a permitir economias de escala que promovam a eficiência dos operadores de redes e dos prestadores de serviços e uma defesa dos consumidores eficaz; iii) garantir condições de concorrência equitativas para os intervenientes no mercado e uma aplicação coerente das regras; iv) incentivar o investimento em redes de banda larga de alta velocidade; e v) criar um quadro regulamentar institucional mais eficaz.

No primeiro semestre decorreram 21 reuniões do GT Telecom, dedicadas a discutir a primeira leitura do texto do Código (concluída em abril de 2017) e o texto de compromisso da Presidência sobre a parte acesso e serviços (abril e maio). No COREPER de maio de 2017 foi validado o relatório de progresso da Presidência.

No segundo semestre tiveram lugar mais de 10 reuniões adicionais ao nível do GT. O COREPER concedeu um mandato à Presidência, em outubro, com base num texto consolidado, para os trólogos com o PE, que tiveram início também em outubro. Ao nível do PE, a opinião do Comité IMCO foi votada em setembro e a opinião do Comité ITRE foi votada em outubro. A Presidência realizou, entretanto, algumas reuniões técnicas com o PE e o segundo trólogo decorreu em dezembro.

Quanto à proposta de Regulamento do PE e do Conselho sobre o BEREC, a Presidência eslovaca realizou cinco reuniões do GT para discussão da proposta, tendo culminado numa abordagem geral apresentada ao Conselho. O processo legislativo destas duas propostas deverá estar completo em 2018;

- Proposta de Regulamento do PE e do Conselho que altera os Regulamentos (UE) n.º 1316/2013 e (UE) n.º 283/2014 relativos à promoção de conectividade à Internet em comunidades locais – Pacote Conectividade

A proposta de Regulamento do PE e do Conselho relativo à promoção da conectividade Internet nas comunicações locais e nos espaços públicos (WiFi4EU) faz parte do pacote Conectividade apresentado pela Comissão, a 14 de setembro de 2017, e tem em vista permitir a todos os europeus experimentar os benefícios da sociedade Gigabit, de acordo com os objetivos de conectividade do Mercado Único Digital, e incentivar e promover serviços digitais inovadores desenvolvidos localmente.

A iniciativa WiFi4EU (que surge em complemento à proposta de incluir a banda larga como um serviço universal) prevê o financiamento de equipamento e instalação de Wi-Fi através de *vouchers*, dispondo de um orçamento de 120 milhões de euros. No entanto, o pagamento mensal da subscrição e manutenção será feito pelas entidades públicas aos operadores.

Em setembro, o Parlamento Europeu, em plenário, confirmou o acordo informal com o Conselho sobre o Regulamento WiFi4EU. No âmbito do acordo institucional, foi aditado um anexo ao ato legislativo, no sentido de alargar o financiamento global para a promoção da conectividade no valor de 120 milhões de euros. Neste contexto, se necessário, a CE pode propor reafecções dentro do envelope CEF

telecomunicações (parte do instrumento financeiro Mecanismo Interligar a Europa). O texto foi publicado em outubro de 2017;

- Proposta de Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo ao respeito pela vida privada e à proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas e que revoga a Diretiva 2002/58/CE (Regulamento relativo à privacidade e às comunicações eletrónicas)

A CE adotou a proposta de regulamento sobre a privacidade e proteção da vida privada nas comunicações eletrónicas em 10 de janeiro de 2017, com o objetivo de substituir a atual Diretiva sobre privacidade eletrónica. A proposta é uma das ações previstas pela Estratégia do Mercado Digital Único para reforçar a confiança e a segurança nesse mercado e, entre outras, procura alinhar as regras para as comunicações eletrónicas com os novos padrões do Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados (GDPR) adotado em 2016, o qual entrou em vigor em 2018.

No Conselho, a proposta e a avaliação de impacto foram apresentadas ao GT Telecom em fevereiro de 2017, que procedeu ao exame artigo a artigo de toda a proposta. No Conselho de dezembro de 2017 foi adoptado um relatório de progresso.

No PE, a Comissão LIBE aprovou o seu relatório, juntamente com o mandato para iniciar negociações interinstitucionais, em 19 de outubro de 2017, o que foi confirmado por uma votação plenária de 26 de outubro de 2017.

Quanto a este processo, a ANACOM prestou assessoria ao Governo, nomeadamente ao MNE como entidade coordenadora da posição nacional, por via da emissão de pareceres, e participou em algumas reuniões do GT Telecom;

- Plano de Ação para o 5G – Pacote Conectividade

Com o Plano de Ação para o 5G, a Comissão pretende que todas as zonas urbanas e grandes vias de transporte rodoviário e ferroviário devem ter cobertura 5G ininterrupta até 2025. Como objetivo intermédio, prevê a comercialização do 5G em, pelo menos, uma das grandes cidades em cada Estado-Membro da UE até 2020.

A coordenação da criação das condições para o sucesso do 5G tem diversas vertentes, destacando-se naturalmente a elaboração de roteiros de implementação do 5G (integrados nos planos nacionais para a banda larga) até final de 2017; a harmonização do espectro radioelétrico necessário para essas redes; a aprovação de medidas regulatórias previstas na proposta de Código para as Comunicações Eletrónicas (por exemplo, maior harmonização da atribuição do espectro radioelétrico, incentivos ao investimento e facilitação das condições administrativas e dos prazos para facilitar a implantação mais densa de células); e a utilização das redes 5G pelos serviços públicos, por exemplo, para proteção pública e assistência em catástrofes.

Por ocasião do Conselho Informal de Ministros da Competitividade e Telecomunicações de julho, a Presidência eslovaca identificou o 5G como um dos temas de debate e negociou o projeto de declaração “Making 5G a success for Europe”, que foi assinada, nessa ocasião, pelos Ministros dos 28 Estados-Membros. A declaração estabelece os princípios necessários para a conectividade 5G e investimento.

No Conselho TTE de dezembro, a Presidência apresentou um *roadmap* para o 5G e instou a Comissão a tomar os passos necessários de apoio à sua implementação.

- **Decisão sobre a utilização da faixa de frequência de 470-790 MHz**

A ANACOM participou nas negociações referentes à proposta de Decisão do Parlamento Europeu e do Conselho sobre a utilização da faixa de frequência de 470-790 MHz, que conduziram ao texto de compromisso entre as duas instituições europeias conseguido no final de janeiro de 2017. Após aprovação formal desse texto pelos decisores, a Decisão (UE) 2017/899 do PE e do Conselho, relativa à utilização da faixa de frequências de 470-790 MHz na União Europeia, foi publicada a 25 de maio de 2017. Esta Decisão estabelece uma abordagem coordenada desta faixa em toda a UE, de modo a garantir, até 2020, a disponibilização de serviços de banda larga móvel, evitando, simultaneamente, interferências entre essa utilização e a televisão digital terrestre.

- **Comités e grupos da CE**

O quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, serviços postais e comércio eletrónico contempla um conjunto de comités e de grupos da CE, cujo acompanhamento

cabe à ANACOM em representação do Estado português. Contam-se aqui o Comité das Comunicações (COCOM), que tem a seu cargo a implementação do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, o Comité do Espectro Radioelétrico (RSC) e o Comité da Diretiva Postal. Em 2017, a ANACOM participou igualmente noutros grupos de peritos da CE, por exemplo, o Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) e o grupo de peritos do Comércio Eletrónico.

➤ **Comité das Comunicações (COCOM)**

Em 2017, a ANACOM participou nas duas reuniões do COCOM e nas reuniões dos respetivos subgrupos, em que foram abordados e discutidos diversos temas, nomeadamente:

- planos nacionais de banda larga e implementação do 5G;
- iniciativa WIFI4EU;
- aprovação, por procedimento escrito, do Regulamento de Execução da Comissão que estabelece a média ponderada das taxas máximas de terminação móvel em toda a União e que revoga o Regulamento de Execução (UE) 2016/2292;
- implementação do número único de emergência 112;
- implementação dos números 116;
- questionário sobre o funcionamento dos sistemas nacionais de justiça;
- sanções a aplicar no âmbito do TSM para as regras de neutralidade de rede (*net neutrality*) e do *roaming*;
- domínio .eu.

➤ **RSC**

Visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro em 2017, foram adotadas pelo RSC as seguintes Decisões:

- Decisão da Comissão que altera a Decisão 2005/50/CE relativa à harmonização do espectro de radiofrequências na faixa de frequências dos 24 GHz para utilização,

limitada no tempo, em equipamentos de radar de curto alcance (SRR⁸⁶), por automóveis na UE. Esta alteração apenas substitui a obrigatoriedade de disponibilizar anualmente à Comissão um conjunto de dados sobre SRR por uma disponibilização pontual a pedido da CE;

- Decisão de execução da Comissão que altera a Decisão 2007/131/CE sobre a utilização em condições harmonizadas do espectro radioelétrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga (UWB⁸⁷) na Comunidade (Decisão UWB). Esta Decisão substitui todas as referências às normas EN 302 498-1, EN 302 498-2, EN 302 435-1 e EN 302 435-2, pela nova norma harmonizada EN 302 065-4, a qual subscreve as normas anteriores, na sequência da transição da Diretiva R&TTE (Diretiva 1999/5/CE do PE e do Conselho, de 9 de março de 1999) para a Diretiva RED, relativa à harmonização da legislação dos Estados-Membros sobre a disponibilização de equipamentos de rádio no mercado, e que revoga a Diretiva 1999/5/CE;
- Decisão de Execução para a 6.^a atualização da Decisão dos equipamentos de pequena potência e curto alcance (SRD⁸⁸) com base no relatório 59 da CEPT, e que revoga a Decisão 2006/804/EC;
- Decisão de Execução que altera a Decisão original 2010/166/UE sobre comunicações móveis a bordo de embarcações (MCV⁸⁹), através da adição de tecnologias 3G e 4G, baseando-se o anexo técnico da nova Decisão nas conclusões do relatório 62 da CEPT, elaborado sob mandato da CE.

Em 2017, foi ainda finalizado e aprovado um mandato para a CEPT estudar a possibilidade de estender o limite superior da faixa harmonizada para sistemas de transportes inteligentes (ITS⁹⁰) para aplicações de segurança (5 875-5 905 MHz) em 20 MHz até 5 925 MHz. A eventual atualização da Decisão 2008/671/ CE também visa permitir outros meios

⁸⁶ *Short Range Radars.*

⁸⁷ *Ultra Wide Band.*

⁸⁸ *Short Range Devices.*

⁸⁹ *Mobile Communications on board Vessels.*

⁹⁰ *Intelligent Transportation Systems.*

de transporte, para além do transporte rodoviário, como seja o *Urban Rail* (usando CBTC⁹¹) na faixa ITS harmonizada a nível da Europa.

Foi igualmente aprovado um mandato para a CEPT rever as condições técnicas harmonizadas para serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios nas faixas dos 900/1800 MHz, em apoio dos sistemas 5G na União Europeia. Este mandato irá centrar-se no estudo da Internet das Coisas (IoT⁹²) e M2M⁹³.

➤ **Comité de 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), transposta para a legislação nacional pelo Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho.

Durante o ano foi levada a cabo em 18 Estados-Membros a oitava 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.

➤ **Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)**

Em 2017, o destaque do trabalho realizado pelo RSPG permitiu a adoção de 5 Opiniões:

- Opinião sobre "uma estratégia a longo prazo sobre as necessidades de espectro face às necessidades futuras e uso de aplicações de vídeo PMSE sem fios";
- Opinião sobre "Aspectos relativos ao espectro na proposta de Diretiva do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o quadro europeu de comunicações eletrónicas";

⁹¹ *Communication Based Train Control*

⁹² *Internet Of Things*.

⁹³ *Machine-to-Machine*.

- Opinião intercalar sobre "Objetivos de política comum para a WRC19";
- Opinião sobre aspetos de espectro da Internet das Coisas, incluindo M2M;
- Opinião sobre aspetos e requisitos de espectro dos ITS para a próxima geração de sistemas de comunicação de caminhos de ferro e de gestão de tráfego.

Tiveram ainda início em 2017, as seguintes consultas públicas:

- Programa de trabalhos do RSPG para 2018;
- Segundo projeto de Opinião do RSPG sobre as redes 5G – trata-se de um novo desenvolvimento do *roadmap* para facilitar o lançamento do 5G em larga escala na Europa a partir de 2020. O objetivo é que os benefícios dos serviços baseados em 5G estejam disponíveis para todos os cidadãos europeus de forma atempada, impulsionando a transformação industrial e social e o crescimento económico na Europa a partir de 2020;
- Relatório conjunto BEREC-RSPG sobre a facilitação da conectividade móvel em "áreas de desafio".

Em 2017, o RSPG deu ainda continuidade à plataforma designada por *Peer Review*, continuando o trabalho de melhoria e atualização da base de dados criada no final de 2016.

➤ **Comité da Diretiva Postal**

A ANACOM assegurou a participação na reunião do Comité da Diretiva Postal ocorrida em 2017, em que foram discutidos os principais desenvolvimentos a nível do sector postal, incluindo os mais recentes desenvolvimentos a nível regulatório. Destaque para a discussão relativa à proposta de Regulamento do PE e do Conselho relativo à entrega de encomendas postais transfronteiriças. O Comité abordou ainda as mais recentes atividades desenvolvidas a nível da UPU e do ERGP, tendo também debatido tópicos relacionados com recolha de estatísticas, tributação e questões alfandegárias.

➤ **Comité de Coordenação CEF-Telecom**

Na qualidade de membro suplente do Comité de Coordenação CEF-Telecom, a ANACOM participou no procedimento de alteração do programa de trabalho do CEF Telecom 2017,

na elaboração da opinião sobre 3.^a convocatória para propostas CEF Telecom, no processo de avaliação intercalar do mecanismo CEF, na elaboração do *Scoping Paper* para os programas de trabalho 2018-2020, na proposta de programa de trabalho para 2018 e na aprovação dos relatórios de avaliação das *calls* de 2016.

O CEF-Telecom é um dos domínios do Mecanismo Interligar a Europa (CEF) que, no âmbito das comunicações eletrónicas, é um instrumento fundamental da UE para facilitar a implantação transfronteiriça de infraestruturas de serviços digitais (DSI) e de redes de banda larga. Os projetos apoiados neste contexto visam a criação de um ecossistema europeu de serviços digitais interoperáveis e interligados, por forma a promover o mercado único digital. Para lá do domínio das comunicações eletrónicas, o CEF tem ainda as valências dos sectores energético e dos transportes.

➤ **Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico**

A ANACOM participou em duas reuniões do Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico, nas quais se discutiram os regimes de responsabilidade dos intermediários, os procedimentos de *notice-and-action* implementados nos diversos Estados-Membros, as relações *platform-to-business* e os mecanismos de identificação, remoção e prevenção de reaparecimento de conteúdo ilegal.

➤ **Grupo de cooperação administrativa da Diretiva RED**

A ANACOM participou nas reuniões internacionais levadas a cabo pelo grupo de cooperação administrativa (ADCO RED) em 2017, havendo a destacar:

- a elaboração do manual de procedimentos com vista à realização da 9.^a campanha europeia de fiscalização de mercado que decorrerá no primeiro semestre de 2018, centrada nos equipamentos de sistemas de acesso sem fios (WAS⁹⁴) e de redes locais via rádio (WLAN/RLAN⁹⁵) operando na faixa de frequência dos 5470 MHz e 5725 MHz⁹⁶;

⁹⁴ *Wireless Access Systems*.

⁹⁵ *Wireless Local Area Networks/ Radio Local Area*.

⁹⁶ Estes equipamentos estão na origem de diversas interferências causadas nos radares meteorológicos, conforme questionário efetuado a 36 países da CEPT (anos 2015-2016).

- a finalização do guia de aplicação da diretiva RED que trata de diversas situações práticas de aplicação da nova diretiva, com especial interesse para os fabricantes e outros operadores económicos⁹⁷.

17.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

Em janeiro de 2017, Houlin Zhao, secretário-geral (SG) da UIT, visitou oficialmente Portugal tendo sido recebido na ANACOM. Nessa reunião manifestou interesse e apreço pelo processo de liberalização das telecomunicações, com especial incidência na cobertura do território nacional por redes de nova geração. Reuniu-se também com o ministro da Ciência, Tecnologia e Ensino Superior, Manuel Heitor, e com o Secretário de Estado das Infraestruturas, Guilherme d'Oliveira Martins. No decurso de dois encontros subsequentes, um com os principais operadores portugueses e outro com um conjunto alargado de entidades e empresas que operam no mercado nacional, foram abordados os desafios para o desenvolvimento das telecomunicações nacionais, tendo sido reiterado o apoio alargado da UIT a ações nacionais futuras. Refira-se que o SG da UIT foi também recebido em audiência pelo Presidente da República, Marcelo Rebelo de Sousa.

- **Conselho da UIT**

Decorreu em Genebra, em maio, a reunião do Conselho da UIT, o órgão que entre Conferências de Plenipotenciários assegura a gestão da organização. A ANACOM representou Portugal, na qualidade de observador. Entre os principais resultados desta sessão do Conselho destaca-se a aprovação do orçamento para o biénio 2018-2019 e dos planos operacionais para o Secretariado Geral e para os três Sectores, além das decisões sobre o registo de recursos de numeração internacionais (IIN, UIFN⁹⁸) e o estabelecimento do grupo de trabalho do Conselho para a redação do Plano Estratégico e Financeiro da União (CWG-SFP).

- **Fórum WSIS (*World Summit on Information Society*)**

O fórum WSIS de 2017 teve como pano de fundo o tema “Information and Knowledge Societies for Sustainable Development Goals”. Portugal fez-se representar no evento pelo Secretário de Estado das Infraestruturas e pela Presidente do Conselho de Administração

⁹⁷ http://ec.europa.eu/growth/sectors/electrical-engineering/red-directive_pt.

⁹⁸ *Issuer Identifier Number, Universal International Freephone Number.*

da ANACOM. O Secretário de Estado foi orador na sessão de alto nível dedicada ao tema “Economia Digital e Comércio” e na mesa-redonda ministerial. A Presidente da ANACOM participou como oradora nas sessões de alto nível subordinadas aos temas “Bridging Digital Divides” e “ITU Role on Shaping the Future Wireless Ecosystem”.

17.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM esteve representada na primeira sessão anual (2017) do Conselho de Administração da UPU, participando ativamente ao longo do ano nos trabalhos da União. Destacam-se nomeadamente as atividades dos grupos de trabalho referentes às finanças, em que se debatem temas como o fundo de previdência e o financiamento da UPU, e à reforma, que procura otimizar o funcionamento da organização, aproveitando para rever as regras de eleição dos membros dos Conselhos.

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, a última antes do 23.º Congresso, realizado em setembro. Neste contexto, a agenda do CCE centrou-se na preparação de documentos e propostas a serem aí apresentados, nomeadamente no que diz respeito a aspectos de cooperação técnica, estratégia, regulação, finanças e reforma da própria organização.

A ANACOM participou ativamente na preparação do Congresso, autoridade máxima da organização, nomeadamente ao nível da análise das propostas e respetiva posição, em estreita articulação com o MNE e os CTT - Correios de Portugal, embora não tenha integrado a delegação nacional ao mesmo.

Saliente-se a reeleição do Secretário-Geral – Roberto Cavanna – para um segundo mandato e a eleição de um novo Comité de Gestão (órgão que dá apoio ao CCE) para o ciclo 2018-2021.

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, comité da OCDE que visa o desenvolvimento de políticas e quadros regulamentares propícios à concorrência, investimento e inovação na economia digital, bem como de medidas que fomentem o

potencial das tecnologias de informação e comunicação (TIC) de forma a proporcionar um crescimento sustentável e inclusivo. Além do lançamento da publicação “Perspetivas da Economia Digital”, 2017 foi marcado pelo enfoque dado pelo CPED a temas como inteligência artificial, comércio eletrónico e plataformas *online*, bem como pela continuação do projeto transversal sobre a digitalização da economia e futuras recomendações neste âmbito. Foi ainda debatida a criação de um fórum global de segurança digital para a prosperidade e analisados os mais recentes pedidos de adesão à Convenção da OCDE. Por último, foi nomeada a equipa de coordenação (*Bureau*) do CPED para 2018, que conta com um representante português.

17.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

Em março, na 40.^a Assembleia de Partes (AP), foi eleito o novo Secretário Executivo da organização, Piotr Dmochowski-Lipski (Polónia). A Polónia assumiu formalmente funções a partir de 2 de julho, por um período de 4 anos.

A presidência da AP, assegurada por Portugal através da ANACOM nos últimos 4 anos, foi transmitida ao Mónaco, que durante o mesmo período tinha assumido a vice-presidência. A AP nomeou ainda o novo Comité Consultivo (CC) da organização, no qual Portugal se mantém como membro efetivo. Em janeiro, Portugal participou na reunião do CC que antecedeu a AP. O primeiro trimestre do ano foi também marcado por uma intensa atividade de preparação e de acompanhamento da candidatura nacional, que não foi bem sucedida.

17.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

Em 2017, a ANACOM continuou a acompanhar a atividade do Comité Consultivo da IMSO, que reuniu por duas vezes, tendo estado particularmente atenta aos desenvolvimentos visando 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 (GMDSS⁹⁹), em paralelo com o operador Inmarsat. Os esforços de reestruturação do secretariado da organização e a mudança da IMSO para instalações da IMO, no início de 2018, foram outras prioridades.

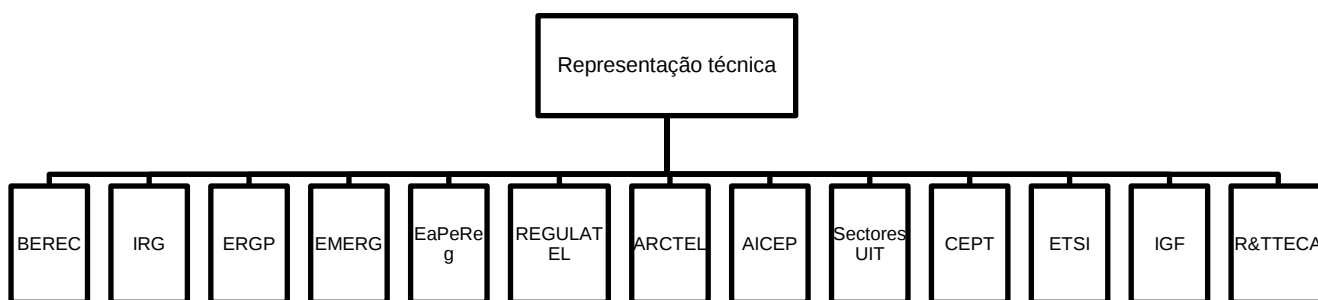
⁹⁹ *Global Maritime Distress and Safety System*

17.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

Em 2017, a ANACOM acompanhou os desenvolvimentos subsequentes à 37.^a Assembleia de Partes, que teve lugar em outubro de 2016, na qual foi eleito o novo Diretor Geral da organização, Francis Patrick Masambu (Uganda). A evolução da situação financeira do maior operador global de satélites, a Intelsat (sob monitorização da ITSO), e da sua dívida, estiveram em foco, uma vez que aquela pode colocar em risco o cumprimento das obrigações de serviço público por parte do operador de comunicações por satélite.

17.2. Representação técnica

Figura 4. Representação técnica



Fonte: ANACOM

A figura que antecede apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação técnica nacional.

17.2.1. Organizações de órgãos de regulação

A ANACOM desenvolve ações de cooperação com diversas organizações e associações de ARN, das quais é membro. Destaca-se a participação no BERECE, IRG, EaPeReg e ERGP, 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 (CPLP).

- **BEREC**

Em 2017, a ANACOM esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Reguladores (BoR), incluindo os *workshops* que as antecederam, e do Comité de Gestão (MC) do BERECE Office. A ANACOM participou ainda em todas as reuniões da rede de contactos (CN), o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN que preparou as plenárias do BoR.

A ANACOM continuou a copresidir ao grupo de trabalho de peritos (EWG) que desenvolveu um relatório de *benchmarking* relativo às taxas de terminação (móveis, fixas, SMS) e

apresentou o relatório “On-residential market indicators for the European Commission’s Digital Scoreboard Report on non-residential market indicators for the European Commission’s Digital Scoreboard”. Adicionalmente, a ANACOM também participou noutros EWG enquanto redator de vários documentos, para além de ter membros ativos em todos, no cumprimento das obrigações decorrentes do próprio quadro comunitário e do objetivo geral de defesa e visibilidade das suas posições e dos interesses nacionais. Em 2017, o BEREC organizou cerca de 100 reuniões dos EWG.

À semelhança dos anos anteriores, a atividade do BEREC em 2017 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, como a revisão da estratégia de médio prazo do BEREC para 2018-2020, o relatório anual do BEREC, a aprovação dos relatórios regulares de *benchmark* de tarifas de terminação fixa, móvel e de SMS e o relatório regular sobre custeio regulatório.

Destacam-se, de entre vários relatórios e opiniões discutidos e publicados pelo BEREC, o relatório conjunto BEREC-RSPG “on Facilitating mobile connectivity in challenge areas”, a análise qualitativa feita aos procedimentos do artigo 7.º e 7.ºa), um relatório sobre a implementação da Diretiva sobre redução de custos da banda larga, um relatório sobre convergência fixo-móvel, o “BEREC report on the New Forms of Sharing Passive Optical Networks Based on Wavelength Division Multiplexing” e o “Report on the implementation of symmetric regulation: description of existing practices and consideration of future challenges”, entre outros.

No âmbito dos trabalhos desenvolvidos pelo EWG *Framework Review*, de acompanhamento do processo legislativo da discussão das propostas relativas ao Código das comunicações eletrónicas e à revisão do Regulamento do BEREC e à proposta relativa à e-privacy, o BEREC realizou uma análise abrangente das propostas para fornecer um contributo técnico para o processo legislativo. Este trabalho foi complementado pela publicação de documentos técnicos curtos que visaram fornecer aos co-legisladores conhecimentos técnicos relevantes e propostas concretas para emendas.

Adicionalmente, no âmbito da implementação da regulação do *Telecom Single Market*, releva-se a participação ativa da ANACOM nos EWG que acompanham as matérias relacionadas com *roaming* e neutralidade de rede. Salienta-se, quanto à temática do

roaming, a aprovação das linhas de orientação do BEREC relativas à aplicação do Regulamento 531/2012, tanto a nível grossista como retalhista. No que diz respeito à neutralidade de rede, é de relevar o trabalho desenvolvido no acompanhamento da implementação do Regulamento 531/2012, que se concretizou na aprovação do “BEREC Report on the implementation of Regulation (EU) 2015/2120 e do BEREC Net Neutrality Guidelines”. É de notar também o trabalho de definição de especificações que servirão de base ao desenvolvimento de uma ferramenta de medição de QoS, que poderá vir a ser utilizada pelas ARN numa base *opt-in*.

Por fim, destaque-se a organização, pela ANACOM, da reunião plenária do BEREC e da 3.ª cimeira de alto nível BEREC-EMERG-EaPeReg-REGULATEL, que decorreram em Cascais nos dias 31 de maio e 1 e 2 de junho de 2017.

- **Grupo de Reguladores Independentes (IRG)**

Em 2017, a ANACOM esteve presente em todas as assembleias gerais do IRG e nas reuniões da rede de contactos (reuniões preparatórias e que antecedem as assembleias gerais), assim como no *workshop* dirigido aos Presidentes das ARN sobre 5G, em que se discutiram os desafios técnicos e regulamentares relacionados com a 5.ª geração móvel.

No âmbito da cooperação entre as ARN, a ANACOM colaborou na resposta a 94 questionários de congéneres suas, apresentando um dos mais elevados níveis de participação no seio da organização, e lançou 7 questionários.

- **Grupo Europeu de Reguladores Postais (ERGP)**

Em 2017, a ANACOM participou nas duas reuniões plenárias e respetivas reuniões preparatórias, designadamente duas reuniões da rede de contactos e três reuniões dos presidentes dos EWG. Contribuiu ainda para o desenvolvimento do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se centrou em questões relacionadas com o acesso à rede do prestador de serviço universal, o serviço postal universal, a monitorização do mercado de serviços postais, os direitos dos utilizadores e o mercado de entrega de encomendas transfronteiriças.

É de relevar o papel assumido pela ANACOM nas presidências dos grupos 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, e *ERGP Efficiency*, que visa identificar medidas para melhorar a eficiência, organização, transparência e organização interna do próprio ERGP. As presidências destes grupos foram asseguradas em conjunto com os reguladores belga e italiano, respetivamente.

Adicionalmente, a ANACOM também participou em todos os grupos de trabalho do ERGP e foi redator de vários documentos, com vista a defender a posição da ANACOM e os interesses nacionais em matéria de regulação do sector postal. Destaque-se a adoção do relatório sobre a possível alteração do âmbito do serviço universal, as recomendações e melhores práticas de regulação do acesso à rede postal do operador incumbente, o relatório sobre qualidade de serviço, proteção dos consumidores e reclamações e o relatório sobre os critérios para aumentar a comparabilidade dos estudos das ARN sobre as necessidades dos utilizadores dos serviços postais.

No âmbito da cooperação entre as ARN, a ANACOM colaborou na resposta a 11 questionários de outros reguladores, tendo respondido a todos os pedidos e lançado 3 questionários próprios.

- **Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)**

A ANACOM manteve a sua participação nas atividades do EMERG, que reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo (nomeadamente dos membros do IRG), do Norte de África e do Médio Oriente. Salienta-se a participação na reunião da rede de contactos, em fevereiro, organizada pela AGCOM, que assegurou a presidência do grupo durante 2017. Esta reunião visou preparar a reunião plenária, agendada para março, fazendo também o balanço das atividades de 2016 e definindo o plano de trabalho para 2017. A ANACOM esteve presente na plenária de março, que aprovou o plano de trabalho para 2017 e adotou o relatório de *benchmark* do EMERG, tendo ainda procedido à definição de iniciativas de cooperação com o BEREC, assim como à apresentação do documento sobre sustentabilidade do grupo e a confirmação dos membros do secretariado permanente.

A ANACOM participou igualmente na elaboração do relatório de *benchmark* 2017, bem como na resposta aos questionários quer apresentados pelas suas congéneres neste grupo, quer lançados como preparação aos *workshops* temáticos (num total de 10 questionários). A ANACOM teve também um papel ativo no processo de renovação do *site* do EMERG, em estreito contacto com a CE, a Presidência e consultores do grupo.

Refira-se ainda a realização, sob co-organização da ANACOM e da sua congénere espanhola, da 1.ª reunião conjunta de alto nível EMERG-EaPeReg-REGULATEL, em Cascais, a 1 de junho. Esta iniciativa teve como objetivo debater os elementos para melhorar a sustentabilidade destas plataformas regionais de reguladores sectoriais.

- **Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria Oriental (EaPeReg)**

No âmbito da EaPeReg, presidida em 2017 pelo regulador moldavo, a ANACOM participou na reunião do grupo de trabalho sobre espectro. Colaborou ainda, na resposta a 5 questionários lançados pelas suas congéneres.

- **Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (REGULATEL)**

No que respeita à participação na Regulatel, destaca-se a reunião dos grupos de trabalho e do Comité Executivo, precedida pelo seminário sobre conectividade na América Latina. Foram apresentados trabalhos e planos para 2017 dos grupos sobre concorrência, espectro, *benchmark*/indicadores e direitos dos utilizadores e qualidade de serviço. Neste último, e em representação do BEREC, a ANACOM apresentou desenvolvimentos recentes na UE em matéria de proteção de dados.

Ao nível dos grupos de trabalho, a ANACOM participou no GT Indicadores sobre conectividade, na elaboração do documento de referência sobre “conectividade digital da Regulatel”, garantindo ainda resposta aos 6 questionários lançados pelas suas congéneres.

- **Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)**

A ANACOM, como membro da associação e na qualidade de Secretariado da ARCTEL-CPLP, é responsável pela coordenação dos trabalhos da Associação, incluindo o apoio e a implementação das iniciativas propostas pela direção aprovadas em Assembleia-Geral.

Em fevereiro de 2017, decorreu a IX Assembleia Geral da ARCTEL-CPLP, da qual se destaca a adesão, como membros de pleno direito, da ANC (Timor-Leste) e da ORTEL (Guiné Equatorial), bem como a discussão dos principais aspectos resultantes da IX Reunião de Ministros das Comunicações realizada em 2016 e da subsequente Declaração de Maputo.

Destaca-se ainda a aprovação dos relatórios dos grupos de trabalho sobre serviço universal, *roaming*, legislação e estatísticas e a organização e realização do 8.º Fórum das Comunicações da CPLP; bem como o desempenho das funções de Secretariado Permanente da Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP.

No desempenho de funções de Secretariado da ARCTEL, a ANACOM assegurou a participação da Associação em variados fóruns, nomeadamente na 3.ª reunião do Comité Permanente dos Centros de Excelência UIT/Região Europa, em encontros com o Banco Mundial e organismos associados, na WSIS 2017, na Reunião de Associações Regionais (RAM¹⁰⁰) e Simpósio Global para Reguladores (GSR¹⁰¹) da UIT e na Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC¹⁰²).

17.2.2. Organizações Internacionais

A ANACOM leva a cabo a sua missão de representação internacional através do envolvimento nos trabalhos de diversas organizações, havendo situações em que o faz na dupla qualidade de representante do Estado Português e de regulador sectorial (representação técnica).

¹⁰⁰ *Regional Associations Meeting.*

¹⁰¹ *Global Symposium of Regulators.*

¹⁰² *World Telecommunication Development Conference.*

17.2.2.1. Associação Internacional das Comunicações de Expressão Portuguesa (AICEP)

A ANACOM participou ativamente como membro da AICEP na assembleia geral realizada em maio de 2017, na qual foram aprovadas as contas, o plano de atividades e o orçamento para 2017. Associado à assembleia geral decorreu o XXV Fórum AICEP das Comunicações Lusófonas, sob o tema “O digital: dimensões, benefícios, oportunidades e riscos”, tendo a ANACOM feito uma alocução dedicada ao “Estado e Tendências das Comunicações Lusófonas”.

17.2.2.2. UIT

- **Sector das Radiocomunicações (UIT-R)**

A ANACOM participou nos grupos de trabalho 1A (WP1A) e 1B (WP1B) da Comissão de Estudos 1 (SG 1) e no WP6A da Comissão de Estudos 6 (SG 6).

Nos trabalhos do WP1A, destaca-se o desenvolvimento de diversos documentos sobre transferência de energia sem fios (WPT¹⁰³) e sobre redes inteligentes e, no WP1B, o desenvolvimento de documentos sobre dispositivos de curto alcance (SRD), acesso dinâmico ao espectro através de sistemas rádio com capacidades cognitivas e ferramentas de regulação inovadoras (ex. acesso partilhado licenciado - LSA¹⁰⁴).

O WP 6A do SG 6 é o grupo de trabalho da UIT-R cujas atividades abrangem todas as matérias relativas às características dos sistemas de radiodifusão (sonora e televisiva) terrestre e respetivas especificações técnicas, assim como todos os temas relacionados com a proteção, a partilha, o planeamento e o desempenho desses mesmos sistemas.

- **Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)**

Em 2017, a ANACOM participou ativamente nos trabalhos preparatórios com vista à realização da Conferência Mundial para o Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC 17), que teve lugar em outubro, em Buenos Aires, tendo como tema "ICT for Sustainable Development Goals". Destaca-se a declaração da WTDC-17, que releva o

¹⁰³ *Wireless Power Transmission.*

¹⁰⁴ *Licensed Shared Access.*

papel essencial que as TIC têm para alcançar das metas estabelecidas pelos objetivos de desenvolvimento sustentável e no apoio ao desenvolvimento sustentável, o plano de ação da UIT-D e a sua integração no plano estratégico e operacional da União para 2020-2023.

- **Sector da Normalização das Telecomunicações (UIT-T)**

A UIT-T, em 2017, concentrou-se na estratégia de normalização a seguir e no combate ao *gap* de normalização entre os países desenvolvidos e os menos desenvolvidos. Foram enunciadas as temáticas que se perfilam num horizonte próximo, nomeadamente a convergência de serviços de telecomunicações, a inteligência artificial e o *information-centric networking*. O conceito “Society 5.0” tornou-se relevante, uma vez que a evolução da sociedade em rede originou inúmeros planos nacionais relacionados com a promoção da conectividade dos cidadãos, dos serviços eletrónicos e com o desenvolvimento de infraestruturas de comunicações modernas, áreas que a estratégia de normalização incorporou para o período de estudos em curso.

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 das 48 administrações dos Estados europeus que a integram, designadamente junto de organizações internacionais do sector, como a UIT e a UPU.

Em 2017, a ANACOM continuou a assegurar 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), bem como no Conselho do Gabinete Europeu de Comunicações (ECO). Esteve igualmente envolvida em 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, assegurou em 2017 o segundo mandato na vice-presidência do ECC, tendo participado nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos IMT¹⁰⁵ e preparação de

¹⁰⁵ *International Mobile Telecommunications*.

conferências. Em 2017, foram tomadas várias decisões relativas ao uso do espectro e estabelecidas respostas aos mandatos da CE. Foi também apresentado o *roadmap* da CEPT para o 5G, o qual estabelece as correspondentes linhas de ação da CEPT.

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 e 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, bem como a livre circulação e o uso de equipamento radioelétrico como forma de promover um mercado mais livre e competitivo.

➤ **Grupo de Trabalho de Gestão do Espectro (WGFM)**

Em 2017, Portugal, através da ANACOM, concluiu o 2.º mandato na vice-presidência deste grupo de trabalho. O WGFM é responsável por desenvolver estratégias, planos e procedimentos para implementação de medidas harmonizadas no âmbito da gestão do espectro de radiofrequências na CEPT.

Durante 2017, o grupo reuniu-se três vezes e dedicou-se, entre muitos outros assuntos, à harmonização do espectro nos intervalos 870-876/915-921 MHz, à preparação do enquadramento para a livre circulação e utilização de estações terrenas a bordo de embarcações que funcionam com redes do serviço fixo por satélite nas faixas de frequências 5925-6425 MHz (Terra-espaço) e 3700-4200 MHz (espaço-Terra), à proteção do serviço de exploração da Terra por satélite (passivo) na faixa de frequências 1400-1427 MHz, à preparação do enquadramento para a livre circulação e utilização harmonizada de estações terrenas que funcionam com redes NGSO do serviço fixo por satélite nas faixas de frequências 10,7-12,75 GHz e 14,0-14,5 GHz, ao debate de assuntos relacionados com a nova geração de aplicações para caminhos de ferro (tendo, nomeadamente, constituído uma equipa de projeto para o efeito), ao debate e esboço de um relatório sobre PMSE de pequena potência no intervalo 960-1164 MHz, à finalização de um relatório sobre *Drones* e à revisão da Tabela Comum Europeia.

➤ **Grupo de Trabalho de Engenharia do Espectro (WGSE)**

Portugal, através da ANACOM, assegura a vice-presidência deste grupo responsável pela realização de estudos técnicos de partilha e de compatibilidade entre vários serviços e/ou

aplicações, com vista à introdução e operação harmonizada de comunicações móveis (microfones emissores e redes privadas, equipamentos Wi-Fi (WAS/RALN)), serviço fixo, serviço fixo/móvel por satélite, equipamentos de curto alcance.

Durante 2017, este grupo reuniu três vezes.

Atualmente, este grupo encontra-se a investigar possíveis frequências, adicionais às existentes, para a operação de sistemas Wi-Fi; bem como a introdução de sistemas LTE (para aplicações de proteção pública e de assistência em situações de catástrofe).

➤ **Grupo de Trabalho ECC PT1**

O grupo de trabalho ECC PT1 é o responsável por todos os assuntos sobre o IMT, tendo por missão desenvolver medidas de harmonização para as faixas identificadas para o sistema IMT, incluindo as respetivas canalizações e condições técnicas, efetuar estudos de partilha/compatibilidade e coordenar as posições Europeias no seio da UIT-R. Adicionalmente, está liderar a preparação da posição da CEPT no âmbito das questões da WRC-19 (item 1.13) relativas ao espectro adicional para sistemas móveis/IMT 2020 ("sistemas 5G").

De destacar, em 2017, a participação ativa nos trabalhos realizados em resposta ao mandato da CE sobre o 5G. Recorde-se que tal mandato à CEPT visava o desenvolvimento condições técnicas harmonizadas para utilização do espectro para o 5G, em particular nas faixas de frequências 3,4-3,8 GHz e 24,25-27,5 GHz. Igualmente mereceram especial envolvimento da ANACOM os trabalhos conducentes à harmonização técnica das subfaixas 1427-1452 MHz e 1492-1518 MHz, em particular com a elaboração das condições técnicas para sistemas SDL (*Supplemental DownLink*) nestas subfaixas.

É também de relevar a contribuição para os trabalhos de harmonização do IoT/M2M (*Machine-to-Machine*), estudando a adequação do atual quadro regulamentar das redes móveis para o uso futuro destas aplicações.

➤ **Grupo de Preparação de conferências (CPG)**

A ANACOM tem participado ativamente no CPG (*Conference Preparatory Group*), que em 2017 se dedicou à preparação de posições europeias para os temas em discussão na agenda da WRC-19, com vista a defender os interesses nacionais no curso da formulação das posições CEPT à WRC-19.

Este trabalho é apoiado por várias equipas de projeto (PT) constituídas para o efeito, que também estão a ser acompanhadas pela ANACOM, as quais têm a seu cargo os seguintes grandes temas: serviços científicos e espaciais, satélites, serviços aeronáuticos e marítimos, 5 GHz e serviço móvel.

- **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

A ANACOM participou na 52.^a Plenária do CERP e nas reuniões do grupo de trabalho União Postal Universal, que faz a coordenação europeia para os assuntos UPU.

Da agenda da Plenária de 2017 constou o futuro do CERP, designadamente no que respeita à forma de a organização melhor responder às necessidades das Administrações postais. Foram igualmente eleitos os presidente e vice-presidente do CERP, bem como os presidentes dos respetivos grupos de trabalho, por três anos.

Teve ainda lugar o habitual Fórum dedicado aos principais resultados do Congresso da UPU de 2016 e à reforma da UPU.

- **Com-ITU**

O Comité para a Política da UIT (Com-ITU) é presidido por Portugal, através da ANACOM, desde 2015, e neste âmbito foram desenvolvidas várias iniciativas de coordenação no desenvolvimento das propostas comuns europeias (ECP) que foram apresentadas na WTDC-17. Portugal representou ainda a CEPT em reuniões organizadas por congéneres de outras regiões. O comité deu início aos trabalhos de preparação da próxima Conferência de Plenipotenciários da UIT (PP-18), a decorrer entre outubro e novembro de 2018, no Dubai.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

Portugal preside ao Conselho do ECO desde 2015, através da ANACOM, que presidiu às duas reuniões de 2017 e nessa qualidade esteve envolvida na gestão do Gabinete, em estreita colaboração com o diretor do ECO e o vice-presidente do Conselho.

Questões financeiras, incluindo o orçamento e o plano de investimentos do gabinete, gestão de recursos humanos, nomeadamente avaliação do desempenho do Diretor, recrutamento de um perito e revisão das regras internas do Gabinete, decisão sobre alojamento e gestão, pelo Gabinete ECO, de uma base de dados para pontos de contacto

do Diretório PSAP (*European Public Safety Answering Points*, vulgo 112), foram temas trabalhados.

A ANACOM anunciou também a intenção de se candidatar a um segundo mandato como presidente do Conselho do ECO.

17.2.2.4. Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI)

A ANACOM participou, enquanto membro da categoria Administração por Portugal, 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 de 2017 aprovou o orçamento para 2018 e um conjunto de documentos visando alterar os procedimentos de aprovação das normas europeias, elegeu os membros do Conselho e o respetivo Presidente para o período 2017-2020 e nomeou os membros do Comité Financeiro para o biénio 2017-2019.

17.2.2.5. Fórum para a Governação da Internet (IGF¹⁰⁶)

Em 2017, a ANACOM participou no Fórum nacional para a Governação da Internet, no qual se discutiram temáticas relacionadas com o futuro da internet, cidadania e inclusão digital, liberdade de expressão e privacidade e conectividade internacional.

A ANACOM coordenou com a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT) sessões relativas à conectividade internacional e à coesão nacional, centrando o debate na identificação de desafios e oportunidades para o desenvolvimento de uma estratégia futura, orientada, por um lado, para a interligação internacional (CPLP inclusive) e, por outro lado, para a interligação entre o Continente e as Regiões Autónomas.

Os resultados destas sessões incluíram as “Mensagens de Lisboa”, apresentadas no IGF, que decorreu na Suíça, de 18 a 21 de dezembro.

¹⁰⁶ *Internet Governance Forum.*

17.2.2.6. Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA¹⁰⁷)

Em 2017, a ANACOM fez-se representar na REDCA, 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 Diretiva de Equipamentos Rádio (RED).

No ano em análise, destaca-se todo o trabalho de revisão dos guias técnicos no sentido de os ajustar à nova Diretiva.

17.2.2.7. União Radiocientífica Internacional (URSI)

Em 2017, em Montreal (Canadá), decorreram a 32.^a Assembleia Geral da URSI e o Simpósio Científico (URSI 2017 GASS), que se realiza de três em três anos e cuja representação nacional nas reuniões de Conselho é assegurada pela ANACOM.

O balanço de 2017 foi extremamente positivo para Portugal, com destaque para a eleição de um português como vice-presidente da Comissão A - metrologia eletromagnética: medidas eletromagnéticas e normas - da URSI. É a primeira vez que Portugal, e mais concretamente no Comité Português da URSI, ocupa um cargo desta natureza na estrutura da União.

Portugal manteve ainda por mais 3 anos o cargo de *Early Career Representative* da Comissão A e a presidência do Grupo de Trabalho E6 – gestão do espectro da Comissão E (ambiente eletromagnético e interferência).

O programa científico desta Assembleia Geral, em que estiveram presentes cerca de 1016 participantes, incluiu 4 palestras, 10 tutoriais, cerca de 1400 comunicações em sessões orais e posters, que cobriram o conjunto dos temas das dez comissões científicas da URSI, algumas das quais organizadas por Portugal e com várias submissões portuguesas.

A 33.^a Assembleia Geral da URSI terá lugar em Roma (Itália), em agosto de 2020.

¹⁰⁷ Radio Equipment Directive Compliance Association.

17.2.2.8. Agência Espacial Europeia (ESA)

Em 2017, o delegado nacional aos comités de telecomunicações (JCB¹⁰⁸) e de navegação por satélite (PB-NAV¹⁰⁹) da ESA, que integra a ANACOM, participou em 4 reuniões destes Comitês, onde foram abordados e discutidos vários temas:

- alterações programáticas ou orçamentais aos diversos programas ARTES – *Advanced Research in Telecommunications Systems*, emendas às suas regras de implementação, pedidos para transferência de fundos entre programas ou alocação adicional de fundos para novas iniciativas dos diversos Estados-membros, esboço de propostas de programas ainda em fase embrionária, bem como relatórios sobre o ponto de situação de cada um dos programas;
- desenvolvimento e gestão dos programas de navegação por satélite GALILEO – o sistema de navegação por satélite da União Europeia – e EGNOS – *European Geostationary Navigation Overlay Service*;
- gestão da participação nacional no NAVISP¹¹⁰, sobre sistemas inovadores no campo da navegação por satélite.

17.3. Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)

Em 2017, a ANACOM participou nas duas reuniões do grupo NATO C3B¹¹¹ CaP3¹¹², 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 EAPC¹¹³ / PfP¹¹⁴ com vista a utilizar, de forma idêntica, o espectro radioelétrico.

Dessas duas reuniões, destaca-se a avaliação feita a cada um dos pontos da agenda da WRC-19, resultando na *NATO Military Assessment* (NMA), que reflete o interesse militar relativo a cada um dos tópicos em debate para a WRC-19. Com base na NMA, esboçou-

¹⁰⁸ Joint Board on Communication Satellite Programme.

¹⁰⁹ Programme Board on Satellite Navigation.

¹¹⁰ Navigation Innovation and Support Programme.

¹¹¹ Consultation, Command and Control Board.

¹¹² Civil/Military Spectrum Capability Panel.

¹¹³ Euro-Atlantic Partnership Council.

¹¹⁴ Partnership for Peace.

se no CaP3 em sessão civil/militar uma primeira proposta de posição preliminar NATO para cada ponto da agenda, a qual acautela simultaneamente os interesses civis e os militares. Essa posição foi disponibilizada publicamente (nomeadamente, aos grupos de trabalho da CEPT envolvidos na preparação da WRC-19, bem como à CITEU) no final de 2017.

18. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

18.1. Cooperação bilateral

A ANACOM manteve, em 2017, a cooperação e colaboração bilateral com entidades congéneres, nomeadamente no que se refere à partilha de modelos regulatórios e regulamentares (Portugal e UE).

- **Reunião de coordenação com Espanha**

Decorreu, em novembro de 2017, uma reunião de coordenação de frequências entre Portugal e Espanha, com vista a celebrar o acordo transfronteiriço entre os dois países para utilização da faixa 470-694 MHz, tal como estipula a Decisão (UE) 2017/899 do PE e do Conselho, de 17 de maio de 2017, relativa à utilização da faixa de frequências de 470-790 MHz na UE.

Recorde-se que esta Decisão atribuiu a faixa dos 700 MHz (694-790 MHz) para os serviços de comunicações eletrónicas terrestres, a partir de 30 de junho de 2020 (salvo os casos elencados no anexo da Decisão, que poderão permitir uma derrogação de até 2 anos), pelo que a faixa em questão terá de ser libertada das utilizações atuais e planeadas de TDT.

O Acordo foi assinado em dezembro.

- **Cooperação bilateral com Angola – INACOM**

Realizou-se formação em Luanda na sequência de apoio solicitado pelo Instituto Angolano das Comunicações (INACOM) no que diz respeito à resposta aos questionários da UIT “Long World Telecommunication/ICT Indicators (WTI)” e “Short World Telecommunication/ICT Indicators (WTI)”, alinhados com desenvolvimentos/ adoção de uma nova abordagem metodológica ao nível do grupo de trabalho de Estatística da ARCTEL, com o intuito de melhorar o Observatório da Associação.

Foi ainda dado apoio ao INACOM na resolução de problemas de interferência radioelétrica e, em dezembro, por solicitação do regulador angolano, teve lugar na ANACOM uma ação de formação para elementos da área de informação e consumidores do INACOM, centrada na informação estatística sobre serviços, mercados e consumidores, informação sobre entidades e condições de oferta, apoio ao consumidor e atendimento ao público.

- **Cooperação bilateral com Brasil – ANATEL**

Teve lugar, em março, a 17.^a reunião ordinária da comissão de coordenação entre a Agência Nacional de Telecomunicações (ANATEL), do Brasil, e a ANACOM, na qual foram apresentadas as principais medidas regulatórias em 2016 e as medidas previstas para 2017. A gestão do espectro, a qualidade de serviço e o cadastro de infraestruturas foram outros temas abordados.

Em novembro, realizou-se um encontro entre as respetivas presidências.

A próxima reunião está prevista para o primeiro semestre de 2018.

- **Cooperação bilateral com Cabo Verde – ANAC**

Em março, um dos membros do conselho de administração da Agência Nacional das Comunicações de Cabo Verde (ANAC) visitou a ANACOM, em missão de abordagem de regimes, regras, normas, planos, procedimentos, estatutos, manuais, sistemas e códigos de interesse organizacional/regulatório.

Em maio esteve na ANACOM uma delegação da ANAC, para acompanhamento do processo de migração para a TDT.

Em outubro, decorreu um encontro de administrações ANAC/ANACOM e, em novembro, foi recebida uma delegação de elementos da área da Regulação/Assuntos Jurídicos e Fiscalização da ANAC, tendo sido abordados temas como análises de mercados, incluindo abordagem regulatória ao *bundling* no arquipélago, aspectos concorrenciais, custeio e sector postal.

- **Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN-TIC**

Teve lugar, em junho, uma reunião de alto nível com a nova administração da Autoridade Reguladora Nacional das Tecnologias de Informação e Comunicação (ARN-TIC), em que foi apresentado o objetivo de ajustar o protocolo existente (desde 2008). Foi ainda possível acolher na ANACOM um elemento da ARN-TIC para a realização de um estágio.

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER**

Conforme solicitação da Autoridade Geral de Regulação (AGER), foi aprovado apoio ao projeto ARCTEL - Aldeias Sustentáveis (SV4D), com envio de material informático para São Tomé e Príncipe.

Por ocasião do RIA 17, em junho, foram debatidos com a ANACOM aspectos relacionados com a atribuição de numeração para serviços de valor acrescentado e qualidade de serviço em redes móveis e na Internet (Net.mede).

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM**

No seguimento de convite do Instituto Nacional das Comunicações de Moçambique (INCM), a ANACOM participou na 4.ª edição do fórum Moçambique Tecnológico MozTech, ocasião para realizar uma reunião bilateral anual com ênfase no quadro regulatório das redes de nova geração (5G móvel, neutralidade de rede, regulamentação OTT e cadastro de infraestruturas). Na altura, também foram identificados conteúdos para missões bilaterais em 2017/2018, sobre os sectores postal e das telecomunicações (administração e finanças, relações internacionais, fiscalização, regulamentação jurídica, planeamento e estatística, sistemas de informação e comunicação e imagem).

Em maio, estiveram na ANACOM elementos do INCM para troca de experiências na área de comunicação e imagem e partilha de infraestruturas.

Finalmente, em agosto, decorreu um encontro de alto nível entre os conselhos de administração dos dois órgãos reguladores, no qual foram abordados diversos temas, designadamente aspectos sobre regulação económica e técnica, estratégias regulatórias para os OTT, o impacto da convergência técnica na regulação e na renovação de licenças, o processo de migração da TV digital, bem como avaliação de novas formas de reforço da cooperação bilateral entre as duas entidades.

- **Cooperação bilateral com Timor Leste – ANC**

Não obstante a disponibilidade da ANACOM para desenvolver o quadro da relação bilateral, tal ainda não foi possível. A interação com a ANC tem ocorrido no âmbito da ARCTEL (reunião técnica preparatória para a reunião de ministros das comunicações da CPLP e preparação da AG da ARCTEL para 2018).

- **Cooperação bilateral com Macau – DSCT**

Por ocasião do evento AICEP que decorreu em Brasília, foi promovida uma reunião bilateral entre a ANACOM e a Direção dos Serviços de Correios e Telecomunicações de Macau (DSCT), na qual se deu continuidade ao objetivo de estabelecer uma proposta de protocolo entre as duas entidades. Pretende-se realizar ações de formação sobre várias matérias: regulação e fiscalização do desempenho do serviço de banda larga, através da plataforma NET.mede, para trabalhadores da área da fiscalização das telecomunicações da DSCT. Foi ainda discutida a colaboração da ANACOM no Livro Branco do sector das telecomunicações de Macau, incluindo análise da situação atual, estabelecimento de estratégias de desenvolvimento a curto, médio e longo prazo e reestruturação subsequente.

- **Cooperação bilateral com Marrocos – HACA**

A ANACOM recebeu, entre 28 e 30 de novembro, um representante da *Haute Autorité de la Communication Audiovisuelle* (HACA), regulador marroquino para a área do audiovisual, para a realização de um estágio sobre gestão e controlo do espectro focalizado no serviço de radiodifusão (sonora e televisiva).

Este estágio versou temas como a compatibilidade e a resolução de interferências entre a radiodifusão sonora em FM e o serviço de radionavegação aeronáutica, bem como os cálculos de cobertura radioelétrica e meios utilizados para identificação e resolução de problemas relacionados com a cobertura da rede de TDT.

- **Regiões Insulares Atlânticas (RIA)**

Decorreu, entre maio e junho, o 6.º encontro anual das Regiões Insulares Atlânticas (RIA), entre Cabo Verde (ANAC), São Tomé e Príncipe (AGER) e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (ANACOM), tendo ainda sido convidado o regulador da Guiné-Bissau (ARN-TIC). O objetivo deste encontro foi focado em áreas técnicas, através de ações e visitas no terreno, precedidas por apresentações em sala, em que se desenvolveram temas relacionados com a gestão e planeamento do espectro, fiscalização, monitorização, qualidade de serviço, proteção do consumidor e regime ITED/ITUR.

No âmbito do encontro realizaram-se deslocações às estações ESA Santa Maria e RAEGE e uma visita de trabalho ao centro de controlo de tráfego aéreo de Santa Maria, que incluiu

uma explicação sobre os sistemas e modo de atuação do centro. Teve ainda lugar uma visita aos polos técnicos, em fase de atualização de imagem/filosofia de trabalho.

O RIA 17 foi complementado em Lisboa por uma ação sobre licenciamentos (serviços de radiodifusão sonora e televisiva, serviço fixo e por satélite e serviços móveis e serviços de radiodeterminação), assegurada pela ANACOM.

Por fim, refira-se que a Guiné-Bissau se disponibilizou para acolher a reunião de 2018 (8.^a reunião), na qual se prevê aprofundar as temáticas da monitorização, levantamento de estações e bases de dados, radiações e vistorias RDFM, SMA e SMT.

- **Cooperação técnica com outras ARN europeias**

Para além das ações referidas, a cooperação com outras autoridades reguladoras tem sido uma prioridade para a ANACOM, quer no âmbito de grupos de reguladores quer bilateralmente. Assim, em 2017, registou-se a visita de uma delegação da autoridade reguladora da Estónia, no âmbito da cooperação existente entre as autoridades europeias responsáveis pela proteção dos direitos do consumidor. Esta reunião visou o debate sobre matérias de proteção dos direitos do consumidor. Teve ainda lugar uma visita de estudo do regulador da Letónia, sobre partilha de condutas. Por sua vez, a ANACOM visitou a BNetzA, sua congénere alemã com a qual discutiu, nomeadamente, temas de organização e governança das duas autoridades reguladoras, assim como a situação concorrencial dos mercados de comunicações português e alemão.

- **Programas de cooperação bilateral técnica da UE**

No âmbito do instrumento da UE de assistência técnica e troca de informação de curta duração (*Technical Assistance and Information Exchange – TAIEX*), a ANACOM acolheu, em novembro, uma delegação da Albânia (gabinete do Primeiro-Ministro e regulador) sobre “*broadband mapping and on reducing the cost of deploying broadband*”.

A ANACOM foi escolhida como parceiro para esta missão, dado o reconhecimento das suas melhores práticas em matéria de identificação de áreas com pouco interesse de mercado para os prestadores de serviços de banda larga; utilização de auxílios estatais em conformidade com a legislação da UE; mapeamento de infraestruturas de banda larga; apoio à colaboração entre operadores para reduzir os custos de desenvolvimento de infraestruturas; e partilha e reutilização da infraestrutura física existente.

De igual modo, a ANACOM integrou a missão do projeto *Twinning* com o regulador sectorial da Tunísia, liderado pelos reguladores italiano e espanhol, sobre a aproximação do quadro regulamentar sectorial tunisino ao europeu. Esta missão integrou o instrumento *Twinning* da UE para a cooperação institucional entre as administrações públicas dos Estados-Membros da UE e dos países beneficiários ou parceiros. Os projetos de *twinning*, de média-longa duração, reúnem as competências do sector público dos Estados-Membros da UE e dos países beneficiários, com o objetivo de alcançar resultados operacionais obrigatórios concretos através de atividades entre pares.

18.2. Cooperação a nível nacional

- **Assembleia da República**

Na sequência da publicação da Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto, posteriormente alterada pela Lei n.º 2/2017, de 18 de janeiro, que estabeleceu que a ANACOM (em conjunto com a ERC) iria promover estudos financeiros, técnicos e jurídicos com vista à análise sobre as diferentes possibilidades de alargamento adicional da oferta de serviços de programas na plataforma de TDT, a ANACOM adjudicou o estudo em questão à Leadership Business Consulting.

O relatório final do estudo foi remetido à Comissão de Cultura, Comunicação, Juventude e Desporto da Assembleia da República, a 21 de dezembro de 2017. Foi também remetida cópia do documento ao Secretário de Estado das Infraestruturas.

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Em 15 de fevereiro de 2017 a ANACOM remeteu à AdC três pronúncias, nos termos e para os efeitos do n.º 1 do artigo 35.º da Lei da Concorrência, na sequência da decisão daquela Autoridade de abertura de três inquéritos, por alegadas práticas restritivas da concorrência verificadas nos sectores da comunicação social e das comunicações eletrónicas.

Em 15 de setembro de 2017, a ANACOM remeteu à AdC um conjunto de informações e questões sobre a Fibroglobal de que tomou conhecimento, com vista a serem analisadas por aquela Autoridade, no âmbito do dever de cooperação em matérias relacionadas com a aplicação do regime jurídico da concorrência no sector das comunicações eletrónicas e no âmbito do dever de participação de factos suscetíveis de serem qualificados como práticas restritivas da concorrência.

Em 18 de setembro de 2017, a ANACOM enviou à AdC, a pedido desta Autoridade, o parecer relativo à operação de concentração que consiste na aquisição pela MEO do controlo exclusivo do grupo Media Capital. O parecer emitido refere-se à operação tal como a mesma foi proposta e aprecia o seu impacto no mercado das comunicações eletrónicas.

A aquisição pela MEO do controlo exclusivo da Media Capital, nos termos notificados à AdC, traduz-se numa integração vertical completa da cadeia de valor. Internaliza no mesmo grupo as relações comerciais entre a produção de conteúdos, o fornecimento grossista de canais de TV e de rádio, a publicidade e a distribuição do serviço de televisão. A operação envolve a Plural, a principal produtora de conteúdos televisivos em Portugal; o canal TVI, líder de audiências e principal espaço publicitário televisivo; a MEO, o operador de telecomunicações líder em vários mercados de comunicações eletrónicas (com quotas de mercado acima dos 40%), a Sapo e a IOL, principais portais de Internet.

A ANACOM entendeu que a referência de 30% de quota de mercado mencionada nas orientações da CE sobre concentrações não horizontais é ultrapassada em todos os mercados de comunicações eletrónicas afetados. Dada a dimensão dos intervenientes na operação, tal como notificada, a ANACOM considerou existirem indícios de que a empresa resultante da concentração terá capacidade e incentivos para:

- encerrar, total ou parcialmente, o acesso dos operadores concorrentes aos seus conteúdos e canais de televisão e de rádio bem como ao seu espaço publicitário;
- encerrar, total ou parcialmente, o acesso de outros canais (por exemplo, a SIC e a RTP) às suas plataformas, nomeadamente de televisão por subscrição, portais de Internet (Sapo e IOL) e serviços OTT;
- utilizar informação sensível ou confidencial dos concorrentes em seu benefício, nomeadamente no âmbito das campanhas de publicidade;
- reduzir a transparência nos preços praticados no serviço de TDT internamente (à TVI) e externamente (aos restantes operadores de televisão), dificultando a análise e verificação do cumprimento das condições regulamentares impostas neste âmbito;
- impedir os operadores alternativos de fornecer serviços na gama “760” à TVI, nomeadamente para televoto, participação em concursos televisivos e angariação de donativos.

Caso se concretizem, é entendimento da ANACOM que estes incentivos podem colocar entraves significativos à concorrência efetiva nos mercados de comunicações eletrónicas. Por outro lado, importa assinalar que não foram especificamente identificados benefícios da operação de concentração pela notificante. Os instrumentos sectoriais à disposição da ANACOM não são suficientes para acautelar o impacto que pode resultar da operação de concentração, tal como notificada, nos mercados de comunicações eletrónicas.

Face à apreciação efetuada, e dados os riscos decorrentes da operação de concentração, tal como foi notificada, a ANACOM concluiu, no parecer enviado à AdC, que ela é suscetível de criar entraves significativos à concorrência efetiva nos vários mercados de comunicações eletrónicas, com prejuízo em última instância para o consumidor final, pelo que não deverá ter lugar nos termos em que foi proposta.

- **Direção-Geral do Consumidor (DGC)**

No ano em análise, a ANACOM manteve a colaboração com a DGC em matérias relacionadas com a defesa dos consumidores de serviços de comunicações eletrónicas, prestando esclarecimentos e respondendo a vários pedidos, nomeadamente sobre os efeitos práticos de algumas exigências legais.

Releva-se ainda a presença da ANACOM em diversas ações de formação e sessões informativas promovidas pela Direção-Geral do Consumidor, Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor e Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo. A participação da ANACOM nestas ações, que tiveram como destinatários, quer consumidores, quer técnicos de informação sobre consumo, revelou-se fundamental para a prossecução da sua atividade de prestação de informação e proteção dos consumidores.

Na qualidade de entidade de supervisão de âmbito nacional integrada na rede CPC - *Consumer Protection Network*, a ANACOM participou ainda no processo de revisão do regulamento que criou a rede (Regulamento n.º (CE) 2004/2006, de 27 de outubro de 2004), com vários contributos remetidos ao longo de 2017 à DGC, enquanto ponto de contacto nacional.

- **Provedor de Justiça**

A ANACOM, no cumprimento do dever de cooperação dos órgãos e agentes das entidades administrativas independentes com o Provedor de Justiça, respondeu, em 7 de setembro

de 2017, a um conjunto de questões relacionadas com a utilização de linhas telefónicas com prefixo 760 em concursos publicitários de participação telefónica.

- **DECO – Associação Portuguesa para a Defesa do Consumidor**

Em 25 de setembro de 2017, em resposta a pedido de esclarecimentos da DECO sobre a necessidade da adoção de medidas que possam garantir o reforço dos deveres de informação sobre custos das chamadas para as gamas “707”, “708” e “808”, os quais considera desajustados da atual realidade, de forma a permitir ao consumidor a possibilidade de, conhecendo os preços aplicáveis, decidir se efetua ou não a chamada, a ANACOM esclareceu sobre o quadro legal e regulamentar aplicável a estas gamas de numeração. Designadamente sobre as regras sectoriais aplicáveis aos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas que estão obrigados a disponibilizar informação pré-contratual e contratual sobre o custo das chamadas para os seus próprios *call centres*, as quais não são aplicáveis às demais empresas/entidades pertencentes aos restantes sectores de atividade.

Teve lugar a 22 de novembro de 2017, nas instalações da ANACOM, em Lisboa, uma reunião entre a ANACOM e a DECO, na qual foram tratadas matérias relacionadas com as relações com os consumidores, o serviço universal (telefónico e postal), a neutralidade da rede e o comércio eletrónico.

- **Autarquias**

Ao longo de 2017, a ANACOM prestou diversos esclarecimentos a autarquias locais, na sequência da publicação da Lei do Orçamento do Estado para 2017 (Lei n.º 42/2016), cujo artigo 85.º determina que, para efeitos de liquidação da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP) e da taxa municipal de ocupação do subsolo (TMOS), as empresas titulares das infraestruturas deviam comunicar a cada município, até 31 de março de 2017, o cadastro das suas redes nesse território, estabelecendo o artigo em referência que na ausência da referida comunicação, o município presumiria que as infraestruturas estão localizadas na totalidade dos metros lineares da respetiva rede viária urbana. Perante este enquadramento, alguns municípios solicitaram a intervenção da ANACOM, quer no sentido de notificar as empresas do sector relativamente à necessidade de darem cumprimento ao regime fixado, quer para que esta Autoridade esclarecesse o seu sentido.

Tendo presente que o artigo em referência não confere à ANACOM competência para intervir no sentido pretendido, os requerentes foram esclarecidos quanto a esse aspecto, aproveitando-se para transmitir informação que se entendeu ser relevante no contexto do regime da TMDP, designadamente, explicitando que esta taxa não é apurada em função da extensão das infraestruturas usadas pelas empresas.

- **Polícia e outras entidades ligadas à segurança e à justiça**

A ANACOM promoveu a realização de uma reunião, que decorreu em janeiro de 2017, em que participaram a Polícia Judiciária, a GNR, a PSP, a Procuradoria Geral da República, o Conselho Superior de Magistratura, o Gabinete Nacional de Segurança e representantes dos operadores de satélite MSS 2GHz (INMARSAT e EML) para discutir matérias no âmbito da interceção legal.

A reunião teve como objetivo clarificar em que medida e quais os procedimentos necessários para se proceder à efetivação da interceção legal.

19. ASSESSORIA AO GOVERNO

Em 2017, na área de assessoria ao Governo, a ANACOM contribuiu para um conjunto de atividades no sector das comunicações ou com relevância para este, quer em matéria internacional que não envolva representação quer em temas de âmbito nacional.

19.1. Assessoria em assuntos internacionais

- **Iniciativa WIFI4EU**

No âmbito das suas competências relativas à coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM garantiu a definição do plano de divulgação e informação sobre a Iniciativa WiFi4EU, ao nível nacional, na sequência do solicitado pela Secretaria de Estado das Infraestruturas, titular político deste processo.

Neste sentido, a ANACOM estabeleceu um plano de comunicação, em coordenação com a CE, a Secretaria de Estado e a Associação Nacional de Municípios Portugueses, concretizada quer por via de divulgação em plataformas digitais quer por via de acções de divulgação presenciais pelo país, já em 2018. Foi ainda estabelecido um ponto de contacto por correio electrónico [wifi(at)anacom.pt], por forma a garantir o esclarecimento de dúvidas.

- **Projetos legislativos da UE com relevância sectorial**

Ainda no âmbito das competências estatutariamente atribuídas relativas à coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM participou, por intermédio da elaboração de pareceres e de resposta a solicitações, nos seguintes dossiers, normalmente conduzidos sob a égide do Ministério dos Negócios Estrangeiros:

- Regulamento do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de defesa do consumidor;
- Diretiva sobre o fornecimento de conteúdos digitais (*Digital Content Directive* - DCD);
- Regulamento relativa à livre circulação de dados não pessoais;

- Regulamento sobre *geoblocking*;
- Regulamento relativo à portabilidade transfronteira dos serviços de conteúdos em linha no mercado interno;
- Directiva sobre acessibilidade;
- Regulamento relativo à criação de um Portal Digital Único (*Single Digital Gateway*);
- Regulamento relativo à ferramenta *Single Market Information Tool – SMIT*;
- Regulamento sobre o *European Services e-Card*;
- Diretiva relativa aos serviços no mercado interno, instituindo um procedimento de notificação para os regimes de autorização e os requisitos relativos aos serviços, e que altera a Diretiva 2006/123/CE e o Regulamento (UE) n.º 1024/2012 relativo à cooperação administrativa através do Sistema de Informação do Mercado Interno;
- Diretiva sobre o teste da proporcionalidade a realizar antes de se legislar sobre uma nova regulamentação de profissões.

Neste âmbito, a ANACOM também participou no processo de coordenação nacional quanto à subscrição da carta ministerial no contexto da revisão intercalar da Estratégia do Mercado Único, bem como na consulta pública da CE sobre a revisão da legislação da UE em matéria de consumidores.

- **Matérias de iniciativa da UE com ligação ao sector das comunicações electrónicas**

A ANACOM interveio ainda nos seguintes processos, através da análise, parecer e/ou participação em reuniões:

- Posição nacional sobre matérias do âmbito dos programas GNSS/Espaço;
- Auxílios de Estado - grelhas analíticas sobre infraestruturas/auxílios de Estado e questionário sobre capacidade e organização;

- Análise e contributo para a nova estratégia relativa às regiões ultraperiféricas (RUP) e questionário sobre acessibilidade digital (regiões autónomas dos Açores e da Madeira). Neste âmbito, participou ainda no Fórum das Regiões Ultraperiféricas, março de 2017;
- Participação na reunião *Structured Dialogue on the Free Flow of Data*, fevereiro 2017;
- *Connected and Automated Driving (CAD)*: análise e contributo sobre carta de intenções ministerial e contributos para o almoço-debate no contexto do Conselho Competitividade (vertente Mercado Interno e Indústria), de 30 de novembro; participação nas seguintes reuniões sobre este processo: reunião preparatória das reuniões de alto nível (janeiro); reunião de alto nível (fevereiro); reunião “Sherpa” (março) sobre projecto de carta de intenções.

Ainda a este nível, a ANACOM deu parecer relativamente a diversas propostas negociais no âmbito da política comercial e das relações exteriores da UE, a saber:

Política comercial da UE

- Proposta de modelo negocial de articulado referente ao sector das telecomunicações em acordos de comércio livre;
- *Concept paper* da Comissão Europeia referente ao regime geral de circulação de dados a adotar nos acordos de comércio livre em negociação pela UE;
- Proposta para criação, ao nível multilateral (OMC), de ambiente regulatório favorável ao comércio eletrónico;
- Proposta de Acordo Comercial entre UE e Chile;
- Proposta de oferta final ACL EU-Indonésia;
- Acordo de comércio livre UE-Japão;
- Acordo de comércio livre UE-México.

Relações Exteriores da UE

- Projeto de declaração final do Fórum Conectividade Digital da ASEM;
 - 7ª Reunião de Ministros da Economia ASEM - projeto de Declaração Final e projecto de Declaração sobre Iniciativa Ministerial sobre a 4ª revolução industrial;
 - *Non Paper* sobre concetividade Europa-Ásia;
 - Modernização Acordo de Associação UE-Chile;
 - Parceria Oriental - *2nd Eastern Partnership Ministerial Meeting on the digital economy*;
 - Declaração da 24ª Cimeira UE- Japão;
 - Actualização do Acordo de Parceria Económica, de Concertação Política e de Cooperação com o México;
 - Modernização da União Aduaneira entre a União Europeia e a Turquia.
- **Cooperação nacional**

No quadro da assessoria ao Governo e de cooperação bilateral técnica, em 2017 a ANACOM assegurou a análise e preparação, do ponto de vista sectorial, das seguintes reuniões:

- Grupo de trabalho económico luso-argelino;
- Reunião da comissão mista UE-Argentina;
- Reuniões da comissão bilateral permanente entre Portugal e os EUA;
- Visita de Estado da Presidente da Confederação Suíça a Portugal;
- Cimeira luso-tunisina;
- Visita do Secretário de Estado da Internacionalização ao Canadá e ao México;
- Cimeira luso-marroquina;
- Cimeira luso-brasileira;

- Cimeira luso-espanhola;
- Visita do Primeiro-Ministro à Eslovénia.

19.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional

19.2.1.Consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas nas várias componentes

Na sequência de solicitação do Governo, a ANACOM aprovou, a 22 de junho de 2017, o lançamento da consulta pública sobre a revisão das condições de prestação do SU de comunicações eletrónicas nas suas várias componentes. O pedido dirigido a esta Autoridade incluía também a preparação de um relatório final com um resumo dos contributos recebidos e um documento com recomendações ao Governo tendo em vista eventual realização de concurso(s) de seleção do(s) prestador(es) do serviço universal.

Esta consulta visou recolher comentários, por parte do mercado e da sociedade em geral, que permitam dotar a ANACOM com os elementos necessários e relevantes para uma reflexão sobre os termos e condições que devem estar associados à prestação do SU e à necessidade de proceder à designação de prestador(es) do serviço universal nas várias componentes do SU.

19.2.2.Redes de nova geração (RNG)

A ANACOM manteve a assessoria ao Governo no acompanhamento da implementação das RNG rurais, 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 – zona Alentejo e Algarve.

Concluída a cobertura física com as infraestruturas comprometidas pelos operadores nas zonas contratadas, o investimento realizado pelos operadores incidiu na 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 2017 foi efetuado com recurso a financiamento privado, dado que o financiamento público do projeto terminou entre 2013 e 2015.

Várias entidades têm manifestado às operadoras interesse na extensão da rede, o que tem sido analisado em função da rentabilidade esperada dos investimentos e da sua capacidade financeira.

Por deliberação de 19 de outubro de 2017, a ANACOM aprovou o documento “Análise dos preços das ofertas grossistas suportadas em redes de alta velocidade (RAV) rurais e proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal” a ser remetido ao Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas, o que fez por ofício de 20 de outubro de 2017. Em sequência, por despacho de 8 de novembro, o SEI solicitou à ANACOM, ao abrigo do instituto do auxílio administrativo previsto no artigo 66º do Código do Procedimento Administrativo, que promovesse o cumprimento do exercício do direito de audiência prévia.

Assim, a 24 de novembro de 2017, a ANACOM, na sequência de solicitação do Governo, submeteu a audiência prévia dos interessados o sentido provável de decisão (SPD) do Estado português, enquanto contraente público nos contratos relativos às redes de alta velocidade para as zonas Centro e da Região Autónoma dos Açores, celebrados com a Fibroglobal, sobre a “Análise dos preços das ofertas grossistas suportadas em redes de alta velocidade rurais e proposta de redução de preços das ofertas da Fibroglobal”.

Neste SPD propunha-se que o Estado português determinasse à Fibroglobal uma redução dos preços das suas ofertas grossistas, nas componentes de mensalidade do acesso PON e mensalidade do acesso bitstream.

A audiência prévia dos interessados transitou para 2018.

Através do referido despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas, de 8 de novembro de 2017, a ANACOM foi também indicada para proceder à recolha e análise de todos os elementos e informação necessários e pertinentes, para o apuramento da existência de eventuais situações de sobrefinanciamento na execução dos contratos para a instalação, gestão, exploração e manutenção de redes de comunicações eletrónicas de alta velocidade nas zonas Norte, Centro, Alentejo e Algarve e Região Autónoma dos Açores.

Neste sentido a ANACOM desencadeou, no final de 2017, o processo correspondente, através de pedido de informação aos operadores.

19.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

- **Análise de projetos legislativos**

Em resposta a pedidos do Governo, nomeadamente do SEI, a ANACOM interveio nas seguintes solicitações:

- no âmbito da sua missão de coadjuvação ao Governo, pronunciou-se sobre as disposições previstas na Lei de Execução Orçamental para operacionalizar o regime consagrado na Lei do Orçamento do Estado para 2017 em matéria de TMDP e TMOS;
- no âmbito da medida «Revoga +», inserida no Programa Simplex + 2016, respondeu à solicitação do SEI de análise de um conjunto de diplomas por forma a verificar da possibilidade de adoção de uma Resolução de Conselho de Ministros que proceda ao reconhecimento da caducidade de efeitos jurídicos dos mesmos, para efeitos de aplicação e interpretação jurídicas por parte da administração pública que depende do Governo;
- analisou e pronunciou-se sobre o projeto legislativo que procede à criação da morada única digital e do serviço público de notificações eletrónicas associado à morada única digital (21 de março de 2017);
- analisou e pronunciou-se sobre o projeto de Decreto-Lei que estabelece o regime especial de afetação de imóveis do domínio privado da administração direta e indireta do Estado ao Fundo Nacional de Reabilitação do Edificado;
- analisou e pronunciou-se sobre o projeto de criação de uma plataforma única de resolução de contratos, prevista no programa Simplex + 2017, e a implementar pelo Ministério da Economia, através da DGC.

- **Elaboração de anteprojetos de diplomas**

No quadro das suas atribuições de coadjuvação ao Governo e em resposta a pedidos que lhe foram dirigidos pelo Gabinete do Secretário de Estado das Infraestruturas, a ANACOM participou na elaboração de diversas propostas legislativas.

- **Projeto de alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio**

A ANACOM analisou e pronunciou-se sobre várias propostas e pareceres proferidos por entidades públicas e privadas, a propósito do projeto de alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que conclui a transposição da Diretiva 2014/61/UE, para o ordenamento jurídico nacional, e que culminou com a aprovação e publicação do Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho. Neste contexto, a ANACOM, preparou, também, informação a remeter à CE pelo Estado Português, no âmbito do procedimento de notificação da transposição da diretiva acima identificada.

- Projeto de diploma de transposição da Diretiva n.º 2014/53/UE de 16 de abril

A ANACOM analisou e pronunciou-se sobre várias propostas relativas ao anteprojeto de decreto-lei de transposição para o ordenamento nacional da Diretiva n.º 2014/53/UE do PE 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). Esta transposição concretizou-se com a publicação do DL n.º 57/2017, de 9 de junho. A ANACOM preparou igualmente informação a remeter à CE pelo Estado Português, no âmbito do procedimento de notificação da transposição de diretivas.

- Projetos de alteração à Lei das Comunicações Eletrónicas

Durante o ano de 2017, a ANACOM propôs ao Governo algumas alterações à LCE com o intuito de incluir naquela lei disposições relativas à utilização da informação obtida nomeadamente através da plataforma informática que criou para medir a velocidade de acesso à internet, o NET.mede, e à faturação e cobrança de serviços que não constituem serviços de comunicações eletrónicas, nem serviços de audiotexto, nem serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens por parte dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas.

- Alteração da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho

No âmbito dos serviços postais, a ANACOM propôs ao Governo a alteração da Portaria n.º 536/95, de 3 de junho, alterada pela Portaria n.º 75/2002, de 22 de janeiro, que aprovou o Regulamento do Serviço de Vales de Correios.

• Outras atividades

O SEI, considerando o disposto no artigo 85.º da Lei do Orçamento do Estado para 2017)¹¹⁵ e no artigo 70.º do Decreto-Lei de Execução Orçamental¹¹⁶, relativamente à TMDP, solicitou à ANACOM «*o reforço e reafirmação da exigência de cumprimento daquelas normas legais junto dos operadores de telecomunicações, em particular no que concerne à determinação do seu pagamento não se fazer refletir na fatura dos consumidores*».

A ANACOM, no quadro das diligências que desenvolveu, verificou existirem algumas reclamações relacionadas com a cobrança aos clientes de valores referentes à TMDP, após a entrada em vigor da Lei n.º 127/2015, de 3 de setembro¹¹⁷. Tendo constatado que as reclamações em questão se referiam a faturas emitidas e enviadas pela Vodafone, que durante um período no final de 2016 estaria a cobrar a alguns dos seus clientes a taxa identificada, a ANACOM entendeu, na sequência da referida solicitação do SEI, instar a Vodafone a esclarecer em que termos aquela taxa foi cobrada aos seus clientes e que medidas foram adotadas para corrigir a referida situação.

¹¹⁵ Lei n.º 42/2016, de 28 de dezembro de 2016.

¹¹⁶ Decreto-Lei n.º 25/2017, de 3 de março.

¹¹⁷ Diploma que alterou a LCE, determinando que, nos municípios em que seja cobrada a TMDP, são as empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, em local fixo, que são responsáveis pelo seu pagamento (sujeitos passivos da taxa).

20. CONTENCIOSO

Em 2017, a ANACOM continuou a ter intervenção em processos judiciais pendentes, tendo sido também citada no âmbito de novos processos, em que teve intervenção, pelo que manteve uma atividade importante ao nível do Contencioso.

Neste capítulo, apresenta-se uma síntese dos aspetos mais relevantes da atividade desenvolvida a este nível, sem que se inclua qualquer referência à fase judicial dos processos de contraordenação, (que é mencionada no capítulo do presente relatório que se ocupa daquele tipo de processo), e far-se-á ainda referência aos meios gratuitos que foram objeto de tratamento, bem como a alguns processos administrativos de maior destaque.

20.1. Contencioso administrativo

Em 2017, a ANACOM interveio em 3 novos processos judiciais do foro administrativo em que foi citada e acompanhou (intervindo, sempre que se afigurou necessário ou oportuno) 55 processos que se encontravam já a correr termos.

Os 3 novos processos consistiram no seguinte:

- Ação administrativa, intentada pela NOS Comunicações, S.A. (NOS), em que foi impugnada a deliberação de 27.10.2016, que aprovou os resultados finais da auditoria aos custos líquidos do serviço universal (CLSU) apresentados pela MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO), relativos ao exercício de 2014 e o relatório de audiência prévia e da consulta pública a que foi sujeito o respetivo projeto de decisão;
- Ação administrativa, intentada pela MEO, em que foi pedida a anulação da deliberação de 11.11.2016, que aprovou a «*Decisão relativa à situação de incumprimento verificada em Fornos, Castelo de Paiva*»; e
- Ação administrativa, proposta pela SIC – Sociedade Independente de Comunicação, S.A., em que foi requerida a anulação da deliberação de 22.06.2017, que aprovou a decisão final relativa à «*Alteração do Direito de Utilização de Frequências, de âmbito nacional, para o Serviço de Radiodifusão Televisiva Digital Terrestre, a que está associado o Multiplexer A ("MUX A")*».

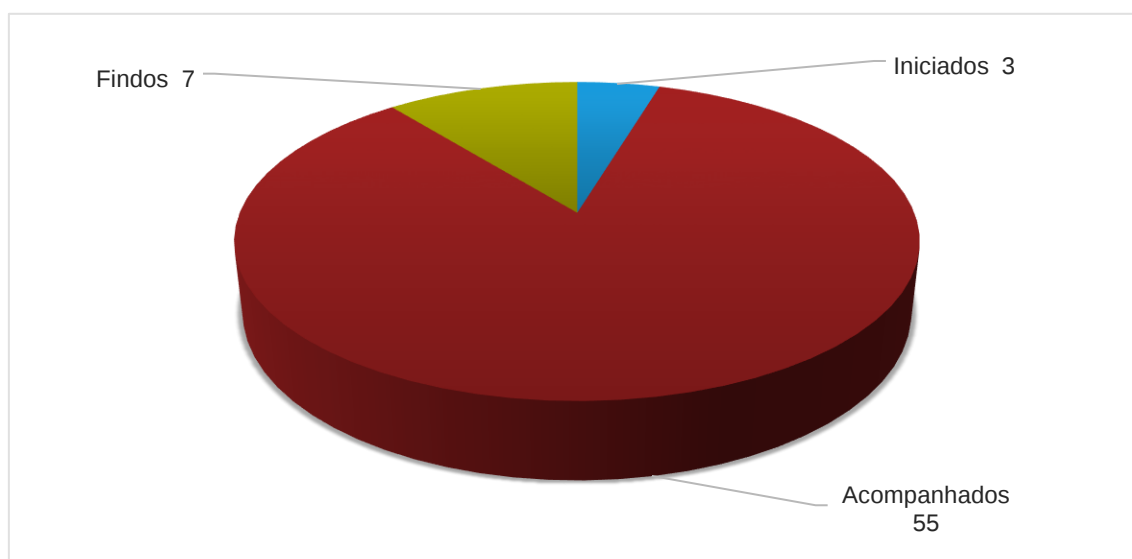
Durante o ano em referência, foram ainda encerrados 7 processos judiciais: duas ações administrativas especiais, dois processos de contencioso pré-contratual, uma providência cautelar relativa a procedimento de formação de contrato, e dois processos de intimação para prestação de informações e passagem de certidão, a saber:

- Ação administrativa especial intentada pela OPTIMUS – Telecomunicações, S.A. (atual NOS) em que havia sido requerida a anulação parcial das Decisões adotadas, pelo Conselho de Administração da ANACOM, em 25.02.2005, relativas aos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais (anterior Mercado 16): a decisão referente à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de poder de mercado significativo e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares (Decisão PMS) e a decisão respeitante à obrigação de controlo de preços (Decisão CP);
- Ação administrativa especial intentada pela OPTIMUS – Telecomunicações, S.A. (atual NOS) em que havia sido pedida (a título principal) a condenação da ANACOM a complementar o procedimento destinado à cessação da oferta, pela Radiomóvel, do serviço de acesso móvel em banda larga à internet (ZAPP Banda Larga Móvel), e a pagar à Autora uma indemnização pelos prejuízos sofridos devido à sua inação perante aquela oferta;
- Processo de Contencioso Pré-Contratual intentando pela AMBISIG – Ambiente e Sistemas de Informação Geográfica, S.A. (AMBISIG), que tinha por objeto a deliberação de 21.07.2011, em que foi aprovado o novo Relatório Final do júri do procedimento e decidida a adjudicação do contrato à contrainteressada, tendo sido pedida a anulação daquela deliberação e a condenação do Conselho de Administração da Demandada a proferir decisão em que procedesse à exclusão da proposta da contrainteressada CAPGEMINI e à adjudicação do contrato à Autora;
- Processo de Contencioso Pré-Contratual apresentado pela Leadership Business Consulting – Consultoria e Serviços, S.A. para impugnação do ato administrativo, praticado no âmbito do procedimento do concurso público para formação do contrato de aquisição dos serviços de desenvolvimento e implementação de um modelo de custeio de terminação fixa, que decidiu a exclusão da sua proposta e a adjudicação à Analysys Mason Limited Sucursal en España;

- Providência cautelar apresentada pela AMBISIG, requerendo a suspensão do procedimento de formação de contrato de prestação de serviços para a "Implementação e Gestão de Sistema de Informação Centralizado", bem como a suspensão da eficácia da deliberação de 20.10.2011, a intimação da ANACOM para abstenção de celebração do contrato e, no caso de este ter sido celebrado, a suspensão da respetiva eficácia;
- Intimação para prestação de informações e passagem de certidões requerida pela Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone), em que foi pedido que lhe fossem facultados dados e elementos referidos no relatório de auditoria tido em conta para efeitos de cálculo dos CLSU da MEO de 2010 e 2011 e divulgado, no âmbito da audiência prévia e consulta pública sobre o sentido provável de decisão (SPD) relativo aos resultados daquela auditoria;
- Intimação para prestação de informações e passagem de certidões requerida pela DHL Express Portugal, Lda. (DHL), em que foi pedida a consulta da documentação de suporte dos custos incorridos com a regulação, supervisão e fiscalização do serviço postal universal (e não universal) nos anos de 2010, 2011, 2012 e 2013, bem como condenação da ANACOM a autorizar a reutilização daqueles elementos.

O gráfico que se segue espelha a atividade referida:

Gráfico 58. Contencioso administrativo

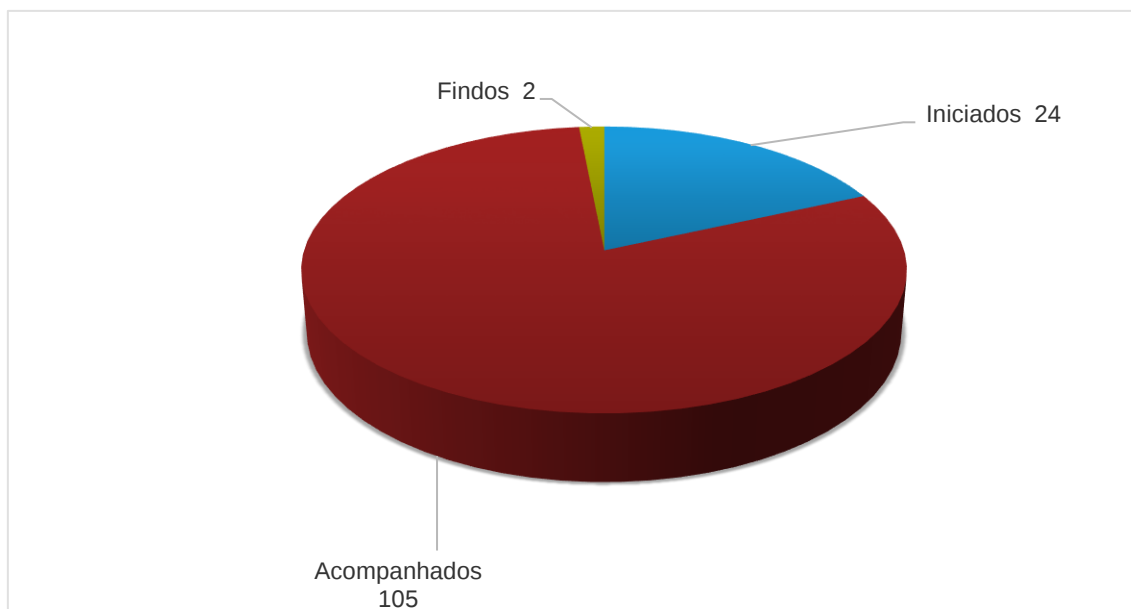


Fonte: ANACOM

20.2. Contencioso tributário

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 24 novos processos e acompanhou 105 que já se encontravam pendentes. Foram considerados findos, no ano em referência, 2 processos (de impugnação judicial de taxas) – conforme se ilustra de seguida:

Gráfico 59. Contencioso tributário



Fonte: ANACOM

Os 24 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 referidos processos foram propostos pelas seguintes empresas:

- Chronopost Portugal – Transporte Expresso Internacional, S.A. (dois processos);
- Transportes AZKAR (Portugal) Sociedade Unipessoal, Lda. (Transportes Azkar), atualmente, Dachser Portugal Unipessoal, Lda. (Dachser Portugal);

- DHL (dois processos);
- TNT Express Worldwide Portugal, Transitários, Transportes e Serviços Complementares, Unipessoal, Lda. (três processos);
- General Logistics Systems Portugal, Lda. (GLS);
- UPS of Portugal – Transportes Internacionais de Mercadorias, Sociedade Unipessoal, Lda.;
- Rangel Expresso, S.A.;
- Rangel Expresso II, S.A.;
- Onitelecom – Infocomunicações, S.A. (três processos);
- NOS (três processos);
- Vodafone (dois processos);
- NOS Madeira Comunicações, S.A.;
- NOS Açores Comunicações, S.A. (2 processos); e
- CABOVISÃO, Televisão por Cabo, S.A..

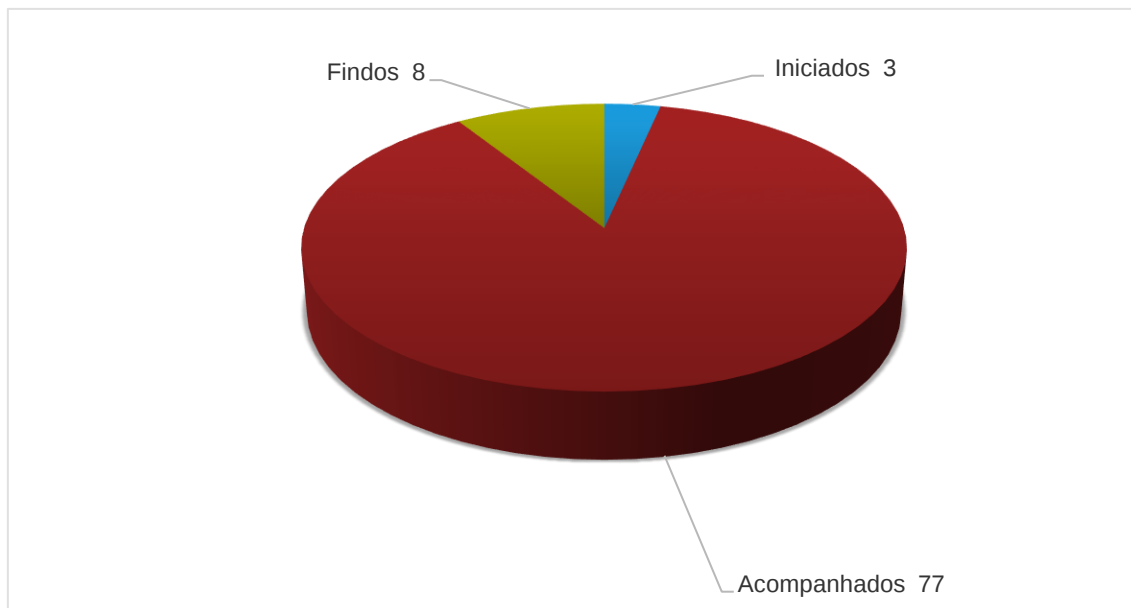
Os 105 processos em curso repartem-se em 73 impugnações de atos de liquidação de taxas, 8 impugnações da contribuição extraordinária para o FCSU e 24 processos de oposição a execução fiscal.

20.3. Contencioso cível

No âmbito do contencioso cível, em 2017 a ANACOM interveio em 3 novos processos (todos processos especiais de revitalização da empresa e de insolvência) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 77 processos já em curso (que incluem 76 processos daqueles tipos) e uma providência cautelar não especificada.

Nesse ano concluíram-se 8 processos desta natureza: 2 processos de falência, 2 processos de insolvência e 4 processos de revitalização da empresa.

Gráfico 60. Contencioso cível



Fonte: ANACOM

20.4. Meios gratuitos

Em 2017 foram apresentadas 3 reclamações gratuitas:

- 2 do foro tributário – em que foram pedidas a anulação da liquidação da taxa anual devida pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais no ano de 2016 e a anulação da liquidação da taxa anual devida pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais no ano de 2016; e
- 1 de natureza administrativa – em que foi requerida a modificação da decisão de 13.07.2017, sobre a adoção de medidas corretivas destinadas a reparar o incumprimento da obrigação de comunicação do direito de rescisão dos contratos sem encargos, na sequência de alterações contratuais promovidas após a entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho.

20.5. Processos administrativos

De entre os vários procedimentos administrativos tratados ao longo do ano, salientam-se os seguintes:

- 4 processos que tiveram como objetivo a adoção de medidas corretivas destinadas a reparar o incumprimento da obrigação de comunicação do direito de rescisão dos contratos sem encargos, na sequência das alterações contratuais promovidas após a entrada em vigor da Lei n.º 15/2016, de 17 de junho;
- 2 processos relativos a ofertas comerciais divulgadas pelos operadores e que visaram a adoção de medidas tendentes a assegurar o cumprimento das regras legais vigentes;
- 1 processo tendente à aplicação de sanções pecuniárias previstas contratualmente; e
- 1 processo tendente à aplicação de multas contratuais por incumprimento de obrigações previstas contratualmente.

Foram ainda tratados 3 procedimentos 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» (cêntimos de euro)	47
Gráfico 2. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação de chamadas)	51
Gráfico 3. Evolução do número de lacetes desagregados	53
Gráfico 4. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15.....	53
Gráfico 5. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15.	54
Gráfico 6. Serviço de acesso ao lacete local – prazo médio de reparação de avarias (8 horas úteis – 100%)	55
Gráfico 7. Serviço de acesso ao lacete local – prazo máximo de reparação de avarias (28 horas úteis – 95%)	55
Gráfico 8. Prazo de fornecimento de lacete sem portabilidade – tempo máximo	56
Gráfico 9. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	57
Gráfico 10. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA discriminados por classes de capacidade	59
Gráfico 11. Evolução do número de circuitos Ethernet ORCE discriminados por classes de capacidade	59
Gráfico 12. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	61
Gráfico 13. Prazos de resposta a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	62
Gráfico 14. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO	63

Gráfico 15. Distribuição dos acessos fixos de banda larga por operador em Portugal	64
Gráfico 16. Evolução dos acessos fixos de banda larga por tecnologia em Portugal	65
Gráfico 17. Evolução do número de acessos com ORLA ativa	66
Gráfico 18. Indicador global da qualidade de serviço	93
Gráfico 19. Evolução do número de estabelecimentos postais	99
Gráfico 20. Evolução do número de marcos e caixas de correio (pontos geográficos)...	100
Gráfico 21. Cobertura de estabelecimentos postais fixos nos Estados-Membros da UE em 2016	100
Gráfico 22. Densidade de estabelecimentos postais nos Estados-Membros da UE em 2016 (população, em milhares, por estabelecimento postal)	101
Gráfico 23. Importância relativa dos estabelecimentos postais fixos geridos por terceiros	101
Gráfico 24. Evolução do volume acumulado de números portados.....	102
Gráfico 25. Evolução da taxa de crescimento dos números portados (acumulado)	103
Gráfico 26. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados.....	104
Gráfico 27. Evolução da taxa de crescimento dos números portados efetivos (em base de dados)	105
Gráfico 28. Evolução dos prazos de portação de números	109
Gráfico 29. Evolução do número de clientes de acesso indireto através de pré-seleção e de seleção chamada a chamada	109
Gráfico 30. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas efetuadas	114
Gráfico 31. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE Chamadas recebidas.....	114
Gráfico 32. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – SMS	115

Gráfico 33. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – Dados	115
Gráfico 34. Preços grossistas para voz, SMS e serviços de dados em <i>roaming</i>	116
Gráfico 35. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2017)	119
Gráfico 36. Notificações mensais recebidas em 2017	119
Gráfico 37. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2017	120
Gráfico 38. Evolução das causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2017).....	121
Gráfico 39. Percentagem de notificações por tipo de serviço afetado (2015-2017).....	122
Gráfico 40. Valor médio diário do número de assinantes/acessos afetados em 2015-2017	123
Gráfico 41. Vulnerabilidade a incêndio – espaço envolvente de implantação	129
Gráfico 42. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de viaturas e pessoas	130
Gráfico 43. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de comunicações	130
Gráfico 44. Vulnerabilidade a incêndio – acesso de cabos de alimentação de energia elétrica.....	132
Gráfico 45. Pedidos de credenciação para acesso e utilização do SIIA	144
Gráfico 46. Distribuição de entidades credenciadas por tipo de entidade	144
Gráfico 47. SIIA – objetos cadastrados	145
Gráfico 48. SIIA – carregamento de dados	146
Gráfico 49. SIIA – anúncios	146
Gráfico 50. SIIA – entidades	147

Gráfico 51. SIIA – utilizadores (*)	147
Gráfico 52. Valor acumulado de números geográficos e não geográficos.....	162
Gráfico 53. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional	163
Gráfico 54. Valor acumulado de números para SVA baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional	165
Gráfico 55. Solicitações para resolução de interferências.....	179
Gráfico 56. Solicitações que não interferências	180
Gráfico 57. Processos de contraordenação instaurados	188
Gráfico 58. Contencioso administrativo.....	249
Gráfico 59. Contencioso tributário.....	250
Gráfico 60. Contencioso cível	252

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1. <i>Benchmark</i> LRIC «puro» à data de julho 2017	47
Tabela 2. Tarifário do SU – STF	72
Tabela 3. Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF.....	72
Tabela 4. Tarifário de PP vigente em 2017	76
Tabela 5. 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 2016 a 31 de março de 2017.....	76
Tabela 6. Tarifário aplicável em 2017 ao serviço completo de informações de listas (“118”)	80
Tabela 7. Valores finais dos CLSU 2016.....	81
Tabela 8. 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)	83
Tabela 9. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2014 (aprovados em 2016) e CLSU 2016 (período posterior à designação do PSU por concurso).....	86
Tabela 10. Indicadores de qualidade de serviço atingidos em 2017	92
Tabela 11. Reclamações e pedidos de informação registados em 2017.....	94
Tabela 12. Valores dos objetivos de densidade dos estabelecimentos postais.....	97
Tabela 13. Valores dos objetivos de densidade dos marcos e caixas de correio	97
Tabela 14. Valores dos objetivos de ofertas mínimas de serviços	98
Tabela 15. Proporção de números, atribuídos a clientes do STF, que se encontram portados.....	105

Tabela 16. Proporção de números, associados a estações móveis/equipamentos de utilizador no âmbito do STM, que se encontram portados ^[1]	106
Tabela 17. Proporção de números atribuídos a clientes do Serviço VoIP nómada que se encontram portados	106
Tabela 18. Proporção de clientes de acesso direto de STF com números portados	106
Tabela 19. Proporção de clientes do serviço VoIP nómada com números portados	107
Tabela 20. Valores máximos, sem IVA, aplicáveis no âmbito dos serviços de roaming a vigorar a partir de 15 de junho de 2017	112
Tabela 21. Indicadores gerais do SIIA	145
Tabela 22. Distribuição de solicitações tratadas por serviço	155
Tabela 23. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2017	155
Tabela 24. Renovação e revogação de licenças por serviço.....	158
Tabela 25. Distribuição das solicitações tratadas.....	159
Tabela 26. Números geográficos – evolução da situação nacional	160
Tabela 27. Números não geográficos – evolução da situação nacional	161
Tabela 28. Números de audiotexto – evolução nacional	163
Tabela 29. Números para SVA baseados no envio de mensagem – situação nacional	164
Tabela 30. Número de reclamações recebidas pela ANACOM	167
Tabela 31. Distribuição das reclamações exaradas em livro de reclamações por prestador – comunicações eletrónicas.....	168
Tabela 32. Principais motivos de reclamações exaradas em livro de reclamações – comunicações eletrónicas (TOP 10)	168

Tabela 33. Distribuição de reclamações exaradas em livro de reclamações por prestador – serviços postais	169
Tabela 34. Principais motivos de reclamações diretas – serviços postais (TOP 5)	169
Tabela 35. Atividade da MCE em 2017.....	178
Tabela 36. Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual	182
Tabela 37. Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual.....	182
Tabela 38. Decisões em processos de contraordenações instaurados	189
Tabela 39. Coimas e custas aplicadas.....	195

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Carta de perigosidade de incêndio florestal para 2017 – <i>site surveys</i> ANACOM	127
Figura 2. Áreas ardidas 2017 (versão provisória).....	134
Figura 3. Representação do Estado Português.....	198
Figura 4. Representação técnica	213