



REGULAÇÃO,
SUPERVISÃO
E OUTRAS
ATIVIDADES
2019

ANACOM

AUTORIDADE
NACIONAL
DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) em 2019, 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, em www.anacom.pt.

ÍNDICE

1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM.....	9
1.1. A missão da ANACOM	9
1.2. Principais atividades em 2019	13
1.3. Eficiência interna e sustentabilidade	17
2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS	19
2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector	24
3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES	27
4. REGISTO DE ENTIDADES	34
5. ANÁLISE DE MERCADOS	37
6. OFERTAS REGULADAS	38
6.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e oferta de referência de acesso a postes (ORAP)	38
6.2. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de capacidade <i>Ethernet</i> (ORCE)	42
6.3. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)	44
6.4. Oferta Rede ADSL PT	45
6.5. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis	46
6.6. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas	47
6.7. Oferta de referência de interligação (ORI)	48
6.8. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)	49
7. SISTEMAS DE CUSTEIO	50
7.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO	50

7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT	51
7.3. Projeto da Comissão Europeia relativo ao modelo de custeio do <i>roaming</i> e terminações móveis - " <i>Wholesale roaming and mobile voice termination cost study</i> "	53
7.4. Projeto da CE relativo à avaliação do custo da prestação de serviços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes fixas nos países da UE/EEE	53
8. SERVIÇO UNIVERSAL	55
8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas	55
8.2. Serviço postal universal	65
9. PORTABILIDADE DO NÚMERO	77
9.1. Alteração do Regulamento da Portabilidade	77
9.2. Evolução dos números portados	78
9.3. Evolução dos preços da portabilidade	80
10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES.....	82
10.1. Segurança e integridade das redes e serviços	82
10.2. Número único de emergência europeu – 112	85
10.3. Grupo de trabalho incêndios florestais – ações desenvolvidas	85
10.4. Sistema de avisos à população	86
10.5. <i>Roaming</i> nacional de emergência	87
10.6. Análise de Risco Nacional 5G – Recomendação Europeia (Cibersegurança das redes 5G)	88
10.7. Políticas de emergência no sector das comunicações	90
10.8. Normalização	90
10.9. Outros aspetos	91
11. INFRAESTRUTURAS.....	92

11.1.	Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)	92
11.2.	Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED e ITUR)	96
12.	GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO	99
12.1.1.	Radiodifusão televisiva – migração da rede TDT (700 MHz)	99
12.2.	Preparação do procedimento de atribuição de espectro na faixa dos 700 MHz, entre outras faixas de frequências	100
12.3.	Grupo nacional de preparação para a WRC-19	106
12.4.	Radiodifusão sonora	106
12.5.	Licenciamentos radioelétricos	107
12.6.	Gestão dos serviços de amador e de amador por satélite (SAAS)	110
12.7.	Proteção de estações e redes de radiocomunicações	112
13.	NUMERAÇÃO	114
13.1.	Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas	114
13.2.	Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem	115
13.3.	Criação de uma gama específica no Plano Nacional de Numeração para serviços máquina a máquina	115
13.4.	Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração	116
13.5.	Atribuição e recuperação de direitos de utilização de números na sequência da extinção dos serviços de comunicações móveis dos CTT - Correios de Portugal	116
14.	RECLAMAÇÕES	117
14.1.	Reclamações do sector das comunicações em 2019	117

15. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO	120
15.1. Comunicações eletrónicas	120
15.2. Serviços postais	121
15.3. ITED e ITUR	121
15.4. Mercado de equipamentos (RED e CEM)	123
15.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)	127
15.6. Monitorização do cumprimento das obrigações	131
16. CONTRAORDENAÇÕES	147
16.1. Novos processos	147
16.2. Análise inicial de notícias de infração	147
16.3. Processos concluídos	149
16.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM	153
17. RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS	154
17.1. Pedido de intervenção apresentado pela MEO contra a Vodafone por incumprimento de procedimentos de instalação de <i>drops</i> de cliente no âmbito da ORAP	154
17.2. Pedido de intervenção apresentado pela Fibroglobal no âmbito do litígio que a opõe à Infraestruturas de Portugal e à IP Telecom relativo à aplicação do tarifário de acesso a infraestruturas e serviços do canal técnico rodoviário	154
18. ATIVIDADE INTERNACIONAL	156
18.1. Representação do Estado Português	156
18.2. Representação técnica	167
19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA	180

19.1.	Cooperação bilateral	180
19.2.	Cooperação multilateral	184
19.3.	Cooperação a nível nacional	185
20.	ASSESSORIA AO GOVERNO	189
20.1.	Assessoria em assuntos internacionais	189
20.2.	Assessoria ao Governo de âmbito nacional	192
20.3.	Outras atividades desenvolvidas em assessoria	193
21.	CONTENCIOSO	197
21.1.	Contencioso administrativo	197
21.2.	Contencioso tributário	200
21.3.	Contencioso cível	201
21.4.	Meios graciosos e outros	201
21.5.	Processos administrativos	202

MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM



1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

1.1. A missão da ANACOM

A ANACOM é a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) para o sector das comunicações eletrónicas e postais, cabendo ainda no âmbito das suas funções a coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, nomeadamente através da apresentação de propostas legislativas em áreas da sua jurisdição, e, transitoriamente, as atribuições e competências de Autoridade Espacial, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro. Pessoa coletiva de direito público, com a natureza de entidade administrativa, tem autonomia administrativa, financeira e de gestão, bem como património próprio, não estando sujeita a superintendência ou a tutela governamental.

De acordo com os estatutos da ANACOM, aprovados pelo [Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março](#) (em vigor desde 1 de abril de 2015), a ANACOM é uma entidade administrativa independente, para além de ser a ARN no âmbito das comunicações para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional.

Para prosseguir a sua 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 da ANACOM.

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

As atribuições da ANACOM compreendem ainda o acompanhamento da atividade de outras entidades reguladoras e 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, como, por exemplo, a União Postal Universal (UPU) e a União Internacional das Telecomunicações (UIT), 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 determinações e recomendações, publicar estudos e relatórios e divulgar informação estatística, designadamente sobre as reclamações recebidas.

1.1.1. Trinta anos de regulação: 1989-2019

A ANACOM completou o seu 30.º aniversário em 2019. Tudo começou com a criação, pelo [Decreto-Lei n.º 188/81, de 2 de julho](#), do Instituto das Comunicações de Portugal (ICP), que nasceu para acompanhar o desenvolvimento das comunicações e a sua crescente importância económica, tecnológica e social, como também tornar mais concreta a função do Governo de coordenar e tutelar os organismos operadores de comunicações de uso público. A atividade do ICP, a segunda autoridade reguladora a ser criada na Europa, iniciou-se a 6 de novembro de 1989.

Desde então, 30 anos decorridos, muito mudou no sector das comunicações e bastantes mudanças ocorreram no regulador, precisamente para acompanhar e nalguns

casos antecipar a assinalável dinâmica de transformação e crescimento do mercado sobre o qual atua. Os anos 90 foram a época de pensar e promover a liberalização no sector das telecomunicações, sustentada em Portugal no ICP, que se consolidava como regulador, crescendo em pessoas e competências. Pertencem à década de 90, por exemplo, iniciativas como a atribuição de licenças para operar telefonia móvel celular GSM (2.^a geração móvel), a regulamentação da televisão por cabo num quadro de acessibilidade plena, os avanços no processo de atribuição de dois novos canais de TV, o surgimento das primeiras ofertas de Internet e a introdução com êxito, a 31 de outubro de 1999, do novo plano nacional de numeração, que trouxe diversas e importantes modificações, ainda hoje em vigor – por exemplo, a numeração telefónica passar a ter 9 algarismos ou a alteração da numeração móvel, de 0931, 0933 e 0936 para 91, 93 e 96, respetivamente.

O ano 2000 começou com um marco histórico: a plena liberalização do mercado das telecomunicações em Portugal, com a abertura à concorrência da última área reservada, o Serviço Fixo de Telefone¹. Na primeira década do século XXI, a evolução do sector das comunicações intensificou-se (são, por exemplo, lançados os concursos públicos relativos à televisão digital terrestre (TDT), é implementada a portabilidade de operador nas redes fixa e móvel, inicia-se a liberalização do sector postal, cresce a importância da Internet, surgem as redes de nova geração, etc.), o mesmo se passando do lado do regulador, que ganhou novos estatutos, criando-se uma verdadeira autoridade reguladora independente denominada ANACOM, que viu reforçados os seus poderes e procedimentos. Salientam-se igualmente diversas decisões que visam a defesa do consumidor, num contexto de crescente concorrência no sector das comunicações.

Na década mais recente, destaque para os leilões de frequências que decorreram ao longo de 2010 e 2011, abrindo caminho à 4.^a geração móvel (4G), que permitiu maiores larguras de banda e a consequente expansão da Internet, e para as iniciativas no âmbito da defesa e proteção dos consumidores, nomeadamente o alargamento da cobertura do território com banda larga móvel, associando à atribuição das licenças do 4G a obrigação de cobertura de 480 freguesias sem banda larga móvel; e o lançamento do portal do consumidor da ANACOM. Em 2012, salienta-se a chegada da TDT a todos os portugueses e o

¹ Em aplicação da derrogação aplicada a Portugal – na generalidade dos países da UE, a total liberalização ocorreu em 1998.

lançamento, com o apoio da ANACOM, dos concursos públicos para a seleção dos prestadores do serviço universal (SU), que fazem com que o SU de comunicações eletrónicas deixe de ser prestado em exclusivo pela PT. Nesse mesmo ano, em abril, dá-se a liberalização total do serviço postal, que vem alterar o paradigma da regulação postal, com a ANACOM a ver reforçadas as suas competências em três áreas: densidade da rede postal, regime de preços do serviço postal universal e qualidade do serviço postal universal. Em 2016, na renovação dos direitos de utilização de frequências para sistemas UMTS (3G), a ANACOM determina a cobertura de mais 588 freguesias com banda larga móvel. Nos últimos anos, a livre concorrência e os diversos serviços disponíveis no mercado levaram a ANACOM a estar cada vez mais atenta à defesa dos direitos dos consumidores. A questão da proteção das infraestruturas de comunicações é também uma preocupação do regulador, que, em 2019, publicou o [Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas](#).

Trinta anos de regulação mostram a importância da existência de uma autoridade reguladora independente num sector que sempre foi decisivo para a transformação da economia, a forma como comunicamos e, em suma, a vida das pessoas.

Para assinalar o seu 30.º aniversário, a ANACOM organizou, ao longo de 2019, diversas iniciativas, nomeadamente:

- Lançamento da obra coletiva elaborada por 49 colaboradores da ANACOM (atuais e reformados/aposentados) intitulada “[ANACOM 30 anos – Contributos para a História da Regulação em Portugal](#)”, que dá a conhecer a atividade da ANACOM, quer numa perspetiva histórica, com relatos de experiências vividas nos últimos 30 anos, quer dando uma visão prospetiva em vários temas e matérias que estão na ordem do dia.
- Conferência “Os Desafios da Sociedade Digital”, que permitiu refletir sobre o impacto da Sociedade Digital, explorando os riscos e oportunidades associados, bem como os principais desafios que se colocam a todos, nomeadamente aos reguladores.
- Concurso fotográfico “Comunicar, ligar, unir”, organizado pela ANACOM em parceria com a revista VISÃO com o objetivo de sublinhar o papel das comunicações (eletrónicas ou postais) no estreitamento das relações interpessoais e/ou com a natureza e o meio ambiente. As imagens vencedoras deste concurso

integraram uma exposição fotográfica, patente ao público no Centro Português de Fotografia e na Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), que incluiu igualmente as fotografias vencedoras do concurso de fotografia “30 anos focados nas pessoas”, dirigido a colaboradores da ANACOM. Foram igualmente produzidas coleções de bilhetes postais com as imagens das fotografias vencedoras do concurso “Comunicar, ligar, unir”.

- Cerimónia comemorativa que integrou o lançamento, pelos CTT - Correios de Portugal (CTT), da emissão filatélica comemorativa deste aniversário, dedicada aos serviços postais e às telecomunicações, da autoria de João Machado, *designer* português.
- Renovação do sítio da ANACOM, cujo princípio orientador foi dotar esta plataforma com uma imagem atual e mais funcionalidades, a pensar numa melhor comunicação com consumidores, empresas e público em geral.
- Realização de vídeos com ilustração da cronologia dos [momentos mais emblemáticos dos 30 anos de história da ANACOM](#) e da evolução do sector das comunicações em Portugal, bem como vídeos com o registo de depoimentos de colaboradores sobre a vida nesta Autoridade.
- Adaptação do espaço da ANACOM na FPC com a renovação do friso cronológico (*timeline*), que passou a refletir os 30 momentos mais marcantes da vida da ANACOM, em ligação com o respetivo vídeo.

1.2. Principais atividades em 2019

Dando expressão ao Plano de Atividades 2019-2021, a atuação da ANACOM em 2019 incidiu nas suas diversas áreas de intervenção: defesa dos direitos e interesses dos consumidores; análises de mercado e acesso a redes, infraestruturas e serviços; gestão do espectro; supervisão e fiscalização do mercado; atividade sancionatória; e representação internacional. Os principais objetivos foram proteger os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais e garantir um mercado concorrencial, essencial ao desenvolvimento das comunicações eletrónicas e postais, tendo presente a necessidade de garantir a coesão territorial de Portugal e a resposta adequada às necessidades dos diversos tipos de utilizadores.

Destaca-se todo o trabalho desenvolvido com vista à definição do enquadramento para promover a implementação da 5.^a geração móvel (5G) em Portugal, fundamental para prosseguir a cobertura do País com Internet de banda larga, o que se revela essencial para o desenvolvimento da economia e da sociedade digitais e para a promoção da coesão territorial. O coinvestimento e a partilha de infraestruturas, designadamente a possibilidade de utilização do *roaming* nacional em circunstâncias específicas, surgem como instrumentos relevantes para acelerar a cobertura do País com redes de banda larga e incentivar o aparecimento de novas ofertas e serviços, ao mesmo tempo que promovem a sustentabilidade do investimento que será necessário fazer.

Tendo em vista a adoção do 5G, a libertação da faixa dos 700 MHz foi uma prioridade. A definição do calendário e a preparação do processo de migração da rede de emissores de TDT para libertar essa faixa implicou uma intensa atividade em 2019, com a definição de todas as medidas necessárias para assegurar o menor impacto possível para a população que vê TDT. Para preparar o processo, que se iniciou já em 2020, a ANACOM levou a cabo um teste-piloto, em 27 de novembro de 2019, que consistiu na alteração de frequência do emissor de Odivelas Centro. O objetivo foi testar a eficácia de todas as medidas equacionadas pela ANACOM, sob a sua gestão e controlo diretos, para apoiar a população neste processo. A ANACOM disponibilizou ao público um *call center* para apoio à população, com um número gratuito; constituiu equipas de técnicos para darem apoio à população no terreno; lançou um vasto plano de comunicação que incluiu reuniões com câmaras e juntas de freguesia e sessões de esclarecimento ao público; promoveu um *roadshow* por todas as freguesias abrangidas pelo piloto; enviou um *mailing* a todas as residências e estabelecimentos comerciais da região abrangida pelo piloto; e garantiu uma presença assídua na comunicação social. O teste-piloto decorreu com sucesso, demonstrando a eficácia das medidas adotadas pela ANACOM.

Além destas, importa destacar nesta sede outras importantes atividades levadas a cabo pela ANACOM em 2019, para promover o desenvolvimento do sector:

- No que respeita à defesa dos interesses e direitos dos consumidores e demais utilizadores, realça-se a proposta de alteração da [Lei das Comunicações Eletrónicas](#) (LCE), entregue ao Governo e à Assembleia da República (AR), a qual, entre várias medidas, preconiza uma alteração das regras relativas à denúncia antecipada dos contratos com fidelização. Destaque também para a decisão da ANACOM que determina aos operadores de telecomunicações a disponibilização

gratuita, aos assinantes que o solicitem, de uma fatura que inclua o detalhe mínimo e a informação definidos pela ANACOM, seja qual for o suporte e o meio utilizado. Em matéria de preços, foi aprovada a descida dos preços máximos de retalho das chamadas efetuadas para os números iniciados por “707” e “708”. Foi igualmente criado um código de validação de portabilidade (CVP), que torna o processo de mudança de operador, mantendo o número de telefone, mais rápido e expedito, permitindo reduzir os casos de rejeição de pedidos de portabilidade. Foi ainda decidido o aumento de velocidade de acesso à Internet que os operadores têm que disponibilizar nas freguesias que ficaram obrigados a cobrir na sequência do leilão do 4G. De salientar, finalmente, a assinatura de protocolos com sete centros de arbitragem de conflitos de consumo (CACCC), com o objetivo de tornar mais simples e expedita a resolução de litígios com os operadores de comunicações. Este é um aspeto muito relevante, num sector que se caracteriza por níveis elevados de conflitualidade e de reclamações dos consumidores;

- Durante o ano foi igualmente desenvolvida uma intensa atividade relativa ao serviço postal universal (SU postal): a ANACOM determinou aos CTT um conjunto de alterações para tornar o sistema de medição dos indicadores de qualidade do serviço postal universal mais fiável e robusto e definiu novas regras em matéria de densidade da rede postal e da oferta mínima de serviços. Esta Autoridade determinou também aos CTT a correção da informação que dão aos clientes nos postos de correios sobre o livro de reclamações e reduziu a taxa de custo de capital aplicável aos CTT, no exercício de 2018, contribuindo assim para preços mais reduzidos nas comunicações postais. Foi ainda aplicado aos CTT o mecanismo de compensação por incumprimento de dois indicadores de qualidade do serviço postal universal em 2018. E, no final de novembro, a ANACOM lançou uma consulta pública sobre a prestação do serviço postal universal, para obter contributos sobre os termos e condições que devem estar associados a essa prestação, tendo em vista que se aproxima o fim do atual contrato de concessão;
- Tendo em vista a promoção da concorrência, são de destacar várias medidas adotadas pela ANACOM em 2019: foi simplificado o acesso às condutas e postes da MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A. (MEO) por parte dos outros operadores, através da agilização dos procedimentos previstos nas ofertas grossistas de acesso a condutas (ORAC) e de acesso a postes (ORAP); destaca-

se, nomeadamente, a redução do prazo de instalação previsto na ORAC e a simplificação do processo. Foi lançado o processo com vista à aprovação de um Regulamento que define as condições aplicáveis à subatribuição de recursos de numeração, para permitir a alguns prestadores de serviços de comunicações eletrónicas usarem, por acordo, os números que esta Autoridade atribui a outros prestadores na oferta do mesmo serviço. Foi também aprovado o projeto de Regulamento relativo à 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. Em termos de segurança das comunicações, foi aprovado o Regulamento relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, que estabelece as regras que as empresas de redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem cumprir. Em matéria de preços, foi aprovada a descida dos preços máximos dos circuitos entre o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira e inter-ilhas. De destacar ainda o trabalho levado a cabo pela ANACOM ao longo do ano, na qualidade de presidente do grupo de trabalho constituído com o “objetivo de proceder ao estudo e à análise da configuração técnica e financeira mais adequada para a substituição atempada dos cabos submarinos que asseguram as ligações de comunicações Continente-Açores-Madeira”, e que culminou em dezembro com a entrega ao Governo do relatório final.

Durante 2019, a ANACOM prosseguiu a sua atividade regular no âmbito da monitorização do espectro e fiscalização de mercado, do contencioso e contraordenações, do atendimento ao público e informação aos consumidores, da publicação de estatísticas, bem como a colaboração e o diálogo, tanto a nível interno – com a AR, o Governo, os Governos Regionais e as autarquias –, como externo, com outros reguladores e grupos de reguladores.

De relevar ainda o trabalho levado a cabo pela ANACOM, tal como delineado no seu plano, tendo em vista a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE), prevista ter lugar até dezembro de 2020.

Em 2019, o Presidente da ANACOM assumiu a presidência do ERGP, numa altura em que existem importantes desafios a nível europeu, como a revisão do quadro regulamentar

sectorial e a implementação harmonizada do Regulamento sobre as encomendas postais, cabendo destacar a aprovação, na reunião plenária realizada em junho nos Açores, da Opinião daquele organismo sobre a revisão do quadro regulatório europeu dos serviços postais intracomunitárias.

Dentro do calendário estabelecido e com base numa ampla consulta ao setor espacial, a ANACOM, na qualidade de Autoridade Espacial (AE), aprovou o Regulamento relativo ao regime de acesso e exercício de atividades espaciais. O Regulamento determina os procedimentos de atribuição de certificados de qualificação prévia e de licenciamento no âmbito do exercício das atividades espaciais, incluindo o lançamento e retorno e o comando e controlo de objetos espaciais; os elementos a registar junto da AE relativos aos objetos espaciais; e a transferência da titularidade daqueles objetos.

A publicação deste Regulamento constitui-se como o primeiro passo da ANACOM enquanto AE, qualidade que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro, e irá contribuir para que o país se possa afirmar internacionalmente neste setor altamente competitivo.

Por fim, como acima referido, 2019 foi um ano especial para a ANACOM, já que celebrou o seu 30.º aniversário. Durante estes 30 anos, o sector das comunicações e o País evoluíram de forma assinalável e a ANACOM contribuiu para esta mudança, através do seu trabalho rigoroso, isento e transparente.

1.3. Eficiência interna e sustentabilidade

Sendo a transformação digital um objetivo nacional e tendo a ANACOM estabelecido e iniciado em 2018 a execução do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) 2018-2020, prosseguiu em 2019 o compromisso de estabelecer uma organização mais eficiente, eficaz e sustentável através de meios digitais. Esta opção estratégica revelar-se-ia de extrema relevância em 2020 para enfrentar o choque provocado pela pandemia da Covid-19, com a ANACOM a continuar a exercer a sua missão apesar de todas as contingências trazidas pela doença.

Destaca-se, em 2019, a conclusão do processo de readequação dos centros de dados da organização, a concretização da adequação das suas redes de dados e voz, nomeadamente a total renovação dos meios utilizados, que passaram a integrar extensivamente os meios de mobilidade na sua componente de voz com a rede telefónica

fixa da organização, e o arranque do programa estratégico de transformação aplicacional, na sequência da concretização dos processos de migração tecnológica infraestrutural iniciados em 2018.

Deu-se continuidade, em 2019, ao investimento na componente de mobilidade, visando quer o alargamento da sua plataforma de utilizadores, quer a introdução de infraestruturas de *software* de produtividade para suporte dos meios de colaboração tecnológica, com destaque para as componentes unificadas de armazenamento de dados, comunicações e colaboração. Também em 2019 foram apetrechadas as salas de reuniões e formação com novos meios tecnológicos de suporte à produtividade e consentâneos com meios mais ágeis e adequados aos novos paradigmas de utilização tecnológica.

O ano pautou-se ainda pelo planeamento e arranque do programa de gestão da mudança que visa aumentar as competências digitais dos colaboradores da organização em novos paradigmas de utilização, produtividade e colaboração tecnológica. Continuámos a perseguir maiores níveis de desmaterialização e transformação digital dos processos de trabalho da organização, nomeadamente na sua relação com as restantes partes interessadas.

Foi também mantida a tendência de redução da pegada ecológica da ANACOM, consubstanciada na redução do número de quilómetros percorridos pelas viaturas operacionais que se traduziu numa diminuição de 259 mil quilómetros (-24%), bem como pela redução do consumo de água em 18%, o que representou menos 1034 metros cúbicos gastos. Ao nível do consumo de energia, os consumos foram sensivelmente iguais ao do ano anterior.

Por fim, releva-se o facto de a ANACOM ter, em 2019, mantido as boas práticas em matéria de recolha seletiva de resíduos, que encaminha para os ecopontos apropriados ou, sempre que possível, para a instituição de solidariedade social Entrajuda; bem como a substituição dos copos em plástico por copos em papel e a substituição de garrafas de água em plástico por garrafas em vidro.



COMUNICAÇÃO COM AS
ENTIDADES INTERESSADAS

2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

A ANACOM considera que a comunicação clara com todos os interessados (empresas reguladas, utilizadores de serviços de comunicações, consumidores, autarquias, Governo, entre outros) tem grande importância na boa prossecução da sua missão e atividades. Para garantir esse elo comunicacional com todos os *stakeholders*, em particular com os consumidores e utilizadores, esta Autoridade está presente em múltiplas plataformas e recorre a diversas formas de informação. Esta comunicação ativa e clara habilita os utilizadores/consumidores a fazer escolhas mais adequadas às suas necessidades, sendo uma das formas mais eficazes de assegurar a proteção dos seus direitos.

- **Sítio institucional**

Esta Autoridade possui um sítio na Internet (www.anacom.pt) no qual disponibiliza um vasto conjunto de informação: 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.

Além da permanente atualização da informação, em 2019, no âmbito do 30.º aniversário desta Autoridade, a ANACOM renovou o seu sítio, dotando-o de uma imagem mais atual e com mais funcionalidades, a pensar numa melhor comunicação com consumidores, empresas e público em geral, adaptando-se aos novos hábitos de utilização e à crescente importância dos dispositivos móveis. A navegação passou a ser feita através de um menu que oferece a mesma experiência de utilização, independentemente do tipo de equipamento utilizado (*smartphone*, *tablet* ou computador).

Em 2019, registaram-se 898 978 visitas ao sítio desta Autoridade, originadas por 572 280 utilizadores, e 2 176 262 visualizações de conteúdos informativos. Relativamente aos formulários e pesquisas na área “Serviços”, houve um total de 96 866 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 –, respeitando as melhores práticas em termos de usabilidade e acessibilidade.

- **Consultas públicas**

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 para a previsibilidade regulatória. Sendo certo que as decisões do regulador têm impacto na vida das pessoas e das empresas, 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 2019, a ANACOM continuou a promover o reforço da divulgação das consultas públicas que lançou, através de divulgação endereçada a um conjunto de entidades consideradas relevantes no âmbito de cada consulta, por entender que uma participação alargada enriquece o leque de opiniões sobre o qual se construirá a base regulatória nacional, o que terá, em alguns casos, impacto internacional significativo.

Ao longo do ano, foram lançadas 18 consultas públicas. Em 11 delas foram implementadas ações no sentido de incrementar as respetivas respostas, tendo a ANACOM efetuado uma média de 53 contactos, além das notificações aos interessados. Esta Autoridade recebeu, em média, 11 contributos por consulta pública, que compara com a média de 6 contributos por consulta pública registada nos últimos três anos².

- **Portal do consumidor da ANACOM**

O portal do consumidor da ANACOM (www.anacom-consumidor.pt) prosseguiu em 2019 a sua missão de veicular informação sobre os serviços de comunicações junto dos consumidores. Utilizando uma linguagem simples e de fácil apreensão, os diversos conteúdos disponibilizados pelo portal do consumidor procuram responder às principais dúvidas dos consumidores, designadamente através de um sistema inteligente de perguntas e respostas facilitador da pesquisa de informação – o “Pergunte à ANACOM”. De igual modo, estão disponíveis guias sobre os principais temas do sector, infografias, áreas explicativas sobre assuntos mais complexos, minutas para reclamar, bem como os

² No âmbito da consulta pública sobre a revisão dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços foram consultadas todas as câmaras municipais do país, motivo pela qual a média de contactos e de contributos recebidos em 2019 foi substancialmente superior à de anos anteriores.

contactos dos diferentes operadores e entidades de apoio, acompanhados de hiperligações para páginas relevantes, tais como os formulários para cancelamento de contratos. Para além destes conteúdos, o portal do consumidor destaca periodicamente notícias e acontecimentos com impacto nos consumidores, em especial as ações realizadas com vista à proteção dos seus direitos e interesses.

No portal são divulgados vídeos com informação útil para os consumidores e, em 2019, foi dado particular destaque à divulgação de informação sobre as alterações na rede de TDT, necessárias para se poder avançar com a implementação do 5G.

Em 2019, registaram-se 428 458 visitas aos conteúdos informativos do portal do consumidor. Estas visitas tiveram origem em 350 271 utilizadores e foram feitas 792 402 visualizações dos conteúdos informativos. Na ferramenta “Pergunte à ANACOM” foram submetidas 8 547 perguntas.

Através do portal do consumidor, a ANACOM disponibiliza outras ferramentas úteis que permitem aos consumidores encontrar respostas 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”. Em 2019, o simulador “COM.escolha” recebeu um total de 63 861 visitas, de 55 215 utilizadores. A funcionalidade mais utilizada foi a consulta de tarifários de serviços no telemóvel. Quanto ao “NET.mede”, ao longo de 2019 realizaram-se cerca de 934 mil testes simples à velocidade e 12 mil testes de *traffic shaping*.

- **Redes sociais**

A ANACOM dispõe igualmente de contas nas redes sociais Twitter e LinkedIn, que contribuem para o reforço da divulgação da informação publicada no sítio. Em 2019, os perfis da ANACOM no Twitter e no LinkedIn registaram, respetivamente, 10 107 e 1 954 visitas.

Por sua vez, os vídeos publicados por esta Autoridade no YouTube tiveram 14 563 visualizações.

- **Newsletter Spectru**

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM é o boletim informativo eletrónico [Spectru](#), através do qual é divulgada bimestralmente 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 2019, estavam registados 772 subscritores nacionais e estrangeiros.

- **Campanhas e ações de divulgação**

Considerando a importância da divulgação de informação aos consumidores para a proteção dos seus direitos, a ANACOM continuou a promover várias iniciativas neste âmbito em 2019, que se descrevem de seguida.

- **Televisão digital terrestre (TDT)**

No âmbito do processo de migração da rede TDT, a ANACOM lançou um conjunto de ações de divulgação dirigidas à população abrangida pelo teste piloto no emissor de Odivelas Centro, que decorreu a 27 de novembro de 2019, e abrangeu o concelho de Odivelas, as freguesias de Santa Clara, Carnide e Lumiar, em Lisboa, e da Encosta do Sol, na Amadora. Neste contexto, destacam-se as seguintes ações:

- estabelecimento de Protocolo com a Câmara Municipal de Odivelas e parcerias com todas as Juntas de Freguesia impactadas pela alteração do emissor de Odivelas Centro;
 - realização de sessões de esclarecimento nos centros de dia sinalizados pelas juntas de freguesia envolvidas;
 - *roadshow* com passagem por todas as freguesias abrangidas pela alteração do emissor de Odivelas Centro, na semana que antecedeu a referida alteração e no dia da migração (18 a 27 de novembro), com recurso a um posto móvel para distribuição de materiais explicativos e prestação de informação;

- envio de [uma carta informativa](#) e [um folheto explicativo](#) para todas as residências e estabelecimentos comerciais (135 mil no total) potencialmente abrangidos pela alteração do emissor de Odivelas Centro;
- distribuição de cartazes;
- divulgação do vídeo [A TDT tem novas frequências](#) sobre o processo de sintonização automática de canais, disponibilizado no sítio da ANACOM, nas redes sociais, e nos canais de divulgação dos vários parceiros;
- publicação de informação no sítio da ANACOM e criação da nova página temática [Alterações da rede TDT](#).

A ANACOM participou, a 18 de outubro de 2019, no seminário «TDT - Passo inclusivo?», organizado pela Associação Empresarial de Comunicações de Portugal (ACIST), no qual prestou esclarecimentos sobre este processo.

Foram ainda desenvolvidos um conjunto de iniciativas com vista à preparação do processo de migração nacional, com início a 7 de fevereiro de 2020, com o objetivo de assegurar o acesso a informação clara e acessível a toda a população.

– **Participações regulares em programas de televisão**

A ANACOM manteve uma presença regular em canais de televisão para divulgar informação relevante para o consumidor, com vista a que os consumidores fiquem bem informados e possam fazer as melhores escolhas. Entre outras participações destaca-se, pela sua regularidade, a presença nos programas Diário da Manhã, da TVI, e Madeira Viva, da RTP Madeira. Foram abordados temas como faturação, livro de reclamações, cancelamento de serviços, *roaming*, contratação de serviços de comunicações eletrónicas, Regulamento de segurança das comunicações eletrónicas, redução dos preços das chamadas para números começados por 707 e 708 e alterações à rede de TDT.

– **Divulgação de vídeos pedagógicos**

Em 2019, a ANACOM prosseguiu a divulgação de vídeos que visam esclarecer os consumidores sobre os mais variados temas. Quer no sítio institucional, quer no portal do consumidor, foram publicados vídeos sobre assuntos relevantes ou que

frequentemente suscitam dúvidas: o livro de reclamações e o exercício do direito de reclamar; a faturação detalhada e o nível mínimo de detalhe das faturas definido pela ANACOM; o *roaming* internacional e cuidados a ter ao viajar para o estrangeiro; o serviço de atendimento ambulante dos CTT para quem vive a mais de 10 Km de um estabelecimento postal; o sistema de informação de infraestruturas aptas (SIIA); o código de validação da portabilidade; e a migração da rede de TDT.

– **Folheto informativo sobre os centros de monitorização e controlo do espectro da ANACOM**

Com o objetivo de divulgar a atividade dos quatro centros de monitorização e controlo do espectro da ANACOM, foi produzido um [folheto informativo](#), que foi distribuído, a 24 de outubro de 2019, na sessão de inauguração do novo centro de monitorização e controlo do espectro do Norte, nas instalações desta Autoridade, no Porto.

2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector

A ANACOM recolhe e divulga um vasto conjunto de informação para promover o conhecimento sobre a regulação e o sector regulado. Publica regularmente relatórios estatísticos sobre a evolução dos diversos serviços (comunicações eletrónicas, serviços postais) e sobre reclamações. Em regra, realiza estudos e organiza seminários e sessões de esclarecimento nos quais são debatidos diversos temas com os vários *stakeholders*, permitindo melhorar o conhecimento do sector e reforçar a qualidade do processo decisório.

Em 2019, a ANACOM realizou três *workshops*:

- “Mecanismo Interligar a Europa 2”, no qual foi feita a apresentação da segunda geração de fundos deste programa da Comissão Europeia (CE), que será lançada em 2021, cobrindo o período 2021-2027;
- “Proposta de Regulamento das atividades espaciais”, no âmbito das competências da ANACOM enquanto autoridade espacial e na sequência do procedimento de consulta pública sobre esta proposta de Regulamento;
- “O futuro da regulação postal”, com o objetivo de formar a posição da ANACOM sobre o futuro quadro regulamentar, em preparação pela CE.

Organizou ainda o congresso do Comité Português da URSI visando avaliar em que medida o Espaço pode contribuir para os novos ecossistemas tecnológicos de comunicação de massa e de investigação científica, no qual foram entregues o *Best Student Paper Award* (edição de 2019) ao melhor artigo apresentado por estudantes e o “Prémio ANACOM-URSI Portugal”, destinado a premiar o melhor trabalho de investigação na área da radioeletricidade e que contenha contributo relevante para a ciência.

A ANACOM participou igualmente na promoção da iniciativa WiFi4EU junto das autarquias. Em conjunto com a Associação Nacional de Municípios Portugueses organizou várias sessões de esclarecimento pelo país para dar a conhecer a iniciativa às autarquias locais.

A participação em conferências e seminários, de carácter nacional e internacional, bem como a presença em exposições é outra forma de divulgar a atividade da ANACOM. Em 2019, esta Autoridade participou como expositor no “XXII Encontro Nacional de PME do Sector das Telecomunicações”, organizado pela ACIST, e na 5.ª edição do "Techdays Aveiro" com um espaço dedicado à divulgação da gestão do espectro radioelétrico.

Com o objetivo de alargar o público ao qual é mostrado o património histórico do sector das comunicações existente na Fundação Portuguesa das Comunicações, da qual é instituidor, a ANACOM e a Fundação, com o apoio da Cofina, organizaram a exposição "Selos Portugueses de Além-Mar" no Funchal e em Ponta Delgada. Esta exposição integra o acervo filatélico constituído por selos emitidos em territórios das ex-colónias de Portugal e são testemunhos que documentam um passado e que revelam marcas culturais e identitárias daqueles povos.

No âmbito desta exposição, a ANACOM promoveu o concurso “O meu selo preferido”, desafiando as crianças e jovens entre os 6 e os 12 anos (residentes no Funchal e na Ilha de São Miguel) a visitarem a exposição e a desenharem o selo de que mais gostassem. Este concurso teve como objetivo sensibilizar as crianças e os jovens para as obras em exposição e disseminar o valor do selo como forma de expressão artística que conta histórias e transmite cultura, incentivando os mais jovens a expressarem a sua criatividade.

Em 2019, a ANACOM lançou uma iniciativa para o estabelecimento de parcerias, dirigido a entidades sem fins lucrativos orientadas para a produção e divulgação de conhecimento e com instituições que integrem o sistema científico e tecnológico nacional, nomeadamente as instituições do ensino superior.

A ANACOM e o Gabinete de Estratégia e Estudos (GEE) do Ministério da Economia promoveram em 2019 um prémio para distinguir trabalhos científicos na área da regulação sobre concorrência nas telecomunicações e digitalização na economia, com o objetivo de fomentar a elaboração de artigos científicos que contribuam para a identificação de problemas e para a implementação de soluções de políticas públicas económicas e de regulação em Portugal na perspetiva da concorrência, procurando assim reforçar a ligação entre os mundos académico e empresarial.

Outro instrumento de acesso ao conhecimento sobre o sector das comunicações e temáticas relacionadas é a Biblioteca ANACOM, também acessível através do sítio desta Autoridade. Esta promove continuamente o acesso ao conhecimento sobre o sector das comunicações e temáticas relacionadas, visando a constante atualização da informação, no seu catálogo bibliográfico, onde tem disponível um acervo documental de mais de 24 500 exemplares, entre livros, revistas e jornais, estudos, relatórios, documentação de organismos nacionais e internacionais, com especial enfoque nas matérias de comunicações eletrónicas, serviços postais, tecnologias da informação, cibersegurança e ciberespaço. Em 2019, a Biblioteca ANACOM recebeu 5 598 utilizadores (internos e externos) e o catálogo bibliográfico registou 1 083 947 pesquisas de utilizadores externos.

PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES



3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

Faz parte da missão da ANACOM zelar pela defesa dos interesses e direitos dos consumidores, dentro das suas atribuições. Nos casos em que não tem competência para atuar, alerta as entidades competentes sobre a existência de situações lesivas dos interesses dos consumidores. Em 2019, foram várias as atividades desenvolvidas pela ANACOM com este objetivo.

3.1.1. Proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE) e outra legislação sectorial

Em fevereiro, a ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República uma proposta de alteração da LCE que consagra diversas medidas que visam reforçar os direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores, entre outros aspetos.

Esta proposta, entre várias medidas, preconiza uma alteração das regras relativas à denúncia antecipada dos contratos com fidelização com vista a reforçar a mobilidade dos assinantes no mercado. Nesse sentido, revê e clarifica os limites a aplicar ao valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização, e promove uma maior transparência e facilidade de acesso à informação sobre os encargos decorrentes da denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização, consagrando ainda a impossibilidade de extensão do período de fidelização por via da associação de outros contratos.

A proposta pretende ainda reforçar a proteção dos assinantes nas situações de ativação não solicitada de serviços ou aditivos; de suspensão de serviços a consumidores por falta de pagamento de faturas; e no acesso a gravações de chamadas e outros suportes relacionados com a celebração, alteração ou cessação de contratos. A proteção dos assinantes em caso de interrupção dos serviços contratados por motivos que não lhes sejam imputáveis, a clarificação do regime aplicável às alterações contratuais unilaterais da iniciativa dos prestadores de serviços; a consagração da obrigatoriedade de obtenção de autorização expressa do assinante para a cobrança de serviços que não constituem serviços de comunicações eletrónicas, como os serviços designados de *WAP billing* e a clarificação das obrigações dos prestadores de serviços e da ANACOM no tratamento das reclamações são outras matérias constantes da proposta.

A ANACOM defende ainda neste documento uma melhor informação dos utilizadores finais dos serviços de comunicações eletrónicas sobre o desempenho dos prestadores destes serviços; a divulgação da informação relativa à medição da velocidade de acesso à Internet; e a fiscalização do cumprimento do disposto no regime dos contratos celebrados à distância e fora do estabelecimento comercial, entre outros temas.

3.1.2. Definição do detalhe mínimo que as faturas a disponibilizar gratuitamente devem conter

A ANACOM determinou aos operadores de telecomunicações a disponibilização gratuita, aos assinantes que o solicitem, de uma fatura que inclua o detalhe mínimo e a informação definidos pela ANACOM, seja qual for o suporte e o meio utilizado. Entre a informação que deve constar desta fatura está a data em que termina o período de fidelização, quando exista, e os encargos a suportar pelo cliente se quiser terminar o contrato na data da emissão da fatura.

O principal objetivo da definição do nível mínimo de detalhe e informação a incluir nas faturas é assegurar a disponibilização de informação mais compreensível e transparente, permitindo aos consumidores verificar as prestações cujo pagamento lhes é exigido e tomar decisões informadas na defesa dos seus direitos e interesses. O nível de detalhe definido permite ainda um seguimento mais fácil, discriminado e contínuo dos gastos associados aos serviços, sobretudo quando existem consumos adicionais.

Os operadores também terão de incluir na fatura informação sobre a possibilidade de os consumidores contestarem os valores faturados, com indicação do prazo e dos meios que poderão usar para o fazer, esclarecendo os clientes que o serviço não será suspenso nos casos em que os valores sejam objeto de reclamação por escrito, fundamentada na inexistência ou na inexigibilidade da dívida.

3.1.3. Criação do Código de Validação de Portabilidade (CVP)

Em 2019, foi criado um código de validação de portabilidade, que torna o processo de mudança de operador, mantendo o número de telefone, mais expedito, permitindo reduzir os casos de rejeição de pedidos de portabilidade.

A introdução do CVP permite otimizar recursos e simplificar a relação entre o novo e o antigo prestador, contribuindo para processos de portabilidade mais céleres e seguros.

Os operadores enviam os CVP nas faturas, para os clientes com serviços pós-pagos, ou por SMS, no caso dos serviços pré-pagos. Este código também pode ser obtido na área reservada dos *sites* dos operadores, ou através de contacto telefónico ou SMS remetido a partir do número que se quer portar. Constituído por 12 caracteres, o CVP permite aos operadores identificarem os seus assinantes e o(s) seu(s) número(s) para efeitos de portabilidade, sendo por isso utilizado na validação dos pedidos de portabilidade transmitidos eletronicamente entre prestadores.

3.1.4. Revisão da velocidade de acesso à Internet em 480 freguesias

A ANACOM procedeu à revisão da velocidade de acesso à Internet que a MEO, a NOS e a Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) têm de disponibilizar nas 480 freguesias com obrigações de cobertura de banda larga móvel decorrentes do leilão multifaixa no qual licitaram espectro para o 4G (cada operador cobre 160 freguesias). No caso da NOS, essa velocidade aumenta de 4 Mbps para 21 Mbps, no caso da Vodafone passa de 7,2 Mbps para 43,2 Mbps e no caso da MEO manteve-se o valor de 43,2 Mbps.

As novas velocidades reforçam a possibilidade de os utilizadores usufruírem de todas as potencialidades de acesso a dados via telemóvel, incluído *streaming* de vídeo.

As velocidades fixadas atualizam os valores de referência definidos em 2016, os quais, de acordo com a metodologia aprovada em 2014, devem ser revistos de dois em dois anos e refletir as velocidades disponibilizadas por cada operador nas respetivas ofertas, bem como a distribuição de clientes por cada uma dessas ofertas.

3.1.5. Cooperação com a rede de arbitragem de conflitos de consumo

À semelhança dos anos anteriores, em 2019 a ANACOM manteve uma cooperação estreita com as entidades de informação ao consumidor e de resolução alternativa de litígios, como a Direção-Geral do Consumidor (DGC), os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC), através da participação em sessões informativas e ações de formação promovidas por estas entidades.

Adicionalmente, no seguimento da celebração, em julho de 2019, dos protocolos de cooperação entre a ANACOM e os CACC, que envolvem a prestação de apoio técnico especializado a cada centro, em dezembro do último ano a ANACOM deu início a um ciclo

de visitas a todos os centros, que incluiu a realização da primeira ação de formação ao abrigo dos referidos protocolos. Esta iniciativa começou no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa, tendo prosseguido no TRIAVE - Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa, no CIAB - Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, no CNIACC - Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo, no Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto e no Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve, e terminado no Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo da Região de Coimbra. As ações de formação, que envolveram 34 formandos, permitiram aprofundar e promover a defesa dos interesses dos utilizadores das comunicações eletrónicas, e bem assim recolher elementos com vista à elaboração do plano de formação para 2020.

3.1.6. Disponibilização no sítio de informação sobre cláusulas contratuais

Em 2019, a ANACOM passou a divulgar no seu sítio informação sobre as cláusulas contratuais adaptadas ou eliminadas dos contratos de prestação de serviços de comunicações eletrónicas, por contrariarem o disposto na legislação cuja aplicação lhe cabe supervisionar, nos termos do n.º 20 do artigo 48.º da LCE.

As cláusulas cuja eliminação foi determinada versavam sobre alterações contratuais, suspensão de serviços e resolução contratual. Por via da disponibilização desta informação³, a ANACOM procura assegurar uma melhor informação dos utilizadores de serviço, em termos que lhes permitam reagir à inclusão nos contratos de disposições que não obedecem às exigências da lei.

3.1.7. NET.mede com mais funcionalidades

Convicta de que consumidores mais bem informados fazem escolhas mais adequadas, a ANACOM disponibiliza aos consumidores o NET.mede, um serviço de medição da velocidade de acesso à Internet, fixa e móvel. Este serviço, bem como os estudos de avaliação de qualidade de serviço de comunicações móveis, inserem-se numa estratégia mais ampla da ANACOM, no sentido do reforço e melhoria da informação e da disponibilização aos consumidores de meios de aferição de qualidade de serviço. A

³ [Informação ao utilizador – Contratos de adesão](#)

informação obtida através do NET.mede pode ser um elemento importante na gestão da relação dos utilizadores com o seu operador, permitindo-lhes questionar, de forma mais sustentada, a qualidade do serviço prestado.

Assim, para melhorar a informação disponibilizada aos consumidores, a ANACOM tem feito sucessivos desenvolvimentos ao NET.mede, tanto ao nível infraestrutural como aplicacional. Em novembro de 2019, foi feita uma renovação total da interface de utilizador da *app* NET.mede e da área reservada My NET.mede. Foram introduzidas mais funcionalidades e melhorada a experiência de utilização, tornando ambos os serviços mais amigáveis e intuitivos. Salienta-se, em particular, a nova apresentação da interface de utilizador da *app* que oferece a possibilidade de visualizar todos os parâmetros avaliados no teste, bem como o relatório final.

Ao nível das melhorias introduzidas em My NET.mede, destaca-se a disponibilização de informação detalhada sobre todos os testes realizados pelo utilizador, o alargamento do período de consulta de resultados até dois anos, a possibilidade de visualização e exportação desses dados para diferentes formatos e a apresentação de relatório qualitativo, o qual mostra, de forma indicativa e em função dos resultados, exemplos de utilizações e serviços que a ligação testada permite usar. De igual modo, também em 2019, a ANACOM procedeu a uma otimização do teste simples de velocidade, de forma a acompanhar a natural evolução dos *browsers*, tendo também passado a canalizar a realização de testes a velocidades superiores apenas para a *app* NET.mede. Procedeu-se ainda a um aperfeiçoamento da caracterização dos testes, com reflexos na informação agregada disponibilizada sobre os mesmos. Os testes podem ser realizados através de computador, *smartphone* ou *tablet*.

3.1.8. Avaliação do desempenho de serviços móveis e cobertura GSM, UMTS e LTE

Estes estudos visam dotar o mercado de informação isenta sobre o desempenho destes serviços, caracterizando a experiência de utilizador em termos de acessibilidade, retenção e integridade dos serviços. Pretende-se que abranjam todas as regiões do país.

Em 2019, a ANACOM iniciou o primeiro destes estudos segundo a metodologia aprovada em 2017, para avaliação do desempenho de serviços móveis de voz e dados e da cobertura GSM, UMTS e LTE, disponibilizados pela MEO, NOS e Vodafone na região Alentejo (NUTS II). Os testes foram realizados, entre 7 e 28 de maio de 2019, averiguando-se a experiência

do utilizador em termos de acessibilidade, retenção e integridade dos serviços. Para tal, foram estabelecidas chamadas e simuladas conversações, para avaliação do serviço de voz, transferidos ficheiros, descarregadas páginas *web* e descarregados vídeos do portal YouTube, para avaliação dos serviços de dados, e verificados a presença e níveis de sinal das redes rádio, para avaliação da cobertura.

A abordagem amostral seguida considera como universo o conjunto de comunicações móveis realizadas no território continental, sendo a chamada de voz móvel e a sessão de dados móveis as unidades estatísticas consideradas. A amostra tem por base dois níveis de estratificação. O primeiro separa o território continental em NUTS II, seguindo-se uma desagregação por NUTS III.

Dos principais resultados do [estudo relativo ao Alentejo \(NUTS II\) realizado em 2019](#), notam-se os seguintes aspetos:

- os sistemas de comunicações móveis analisados apresentaram, em média, boa cobertura rádio GSM, adequada cobertura rádio UMTS e razoável cobertura rádio LTE, sendo registados desempenhos diferenciados entre as tipologias de áreas urbanas⁴, com um pior desempenho nas áreas medianamente urbanas e predominantemente rurais, e entre os operadores, com destaque para o melhor desempenho evidenciado pela Vodafone nas tecnologias rádio UMTS e LTE. As medições efetuadas para aferir a cobertura rádio captaram alguma variabilidade, tendo sido observados níveis de sinal de “muito boa” ou “boa” qualidade, mas também foram registados outros que ficaram abaixo dos parâmetros adequados, nomeadamente em LTE, observando-se alguns níveis significativos de cobertura rádio “inexistente” em zonas predominantemente rurais;
- os serviços de voz e de transferência de ficheiros registaram bons desempenhos globais, sendo mais visíveis diferenças entre os operadores e entre as tipologias de áreas urbanas ao nível da velocidade de transferência de dados, tanto no *download*, como no *upload*. As medições efetuadas para a velocidade de transferência de dados captaram uma elevada variabilidade, tendo-se registado valores máximos acima de 100 Mbps e de 50 Mbps, respetivamente para

⁴ Área predominantemente urbana, área medianamente urbana e área predominantemente rural.

download e *upload*, e valores mínimos de cerca de 0,004 Mbps, que dificultam ou impossibilitam a transmissão de dados em condições adequadas;

- os serviços de navegação na Internet e *YouTube video streaming*, e também a latência de transmissão de dados, apresentaram desempenhos consideravelmente inferiores, face aos restantes indicadores analisados. Estes indicadores exibiram igualmente, na maioria dos casos, diferenças significativas entre prestadores e entre tipologias de áreas urbanas.

A ANACOM pretende dar seguimento, em 2020, aos estudos relativos às restantes regiões (NUTS II) do território continental.



REGISTRO DE
ENTIDADES

4. REGISTO DE ENTIDADES

Ao abrigo do disposto nos seus Estatutos, compete à ANACOM manter, atualizar e divulgar os registos das entidades sujeitas à sua regulação, designadamente:

- a) o registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, nos termos previstos no artigo 21.º-A da LCE e no [Regulamento n.º 6/2018, de 5 de janeiro](#);
- b) o registo dos prestadores de serviços postais, nos termos previstos no artigo 26.º da Lei Postal e no [Regulamento n.º 851/2018, de 21 de dezembro](#); e
- c) o registo dos prestadores de serviços de audiotexto e dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens, nos termos previstos no artigo 4.º do [Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio](#), na sua redação em vigor.

Através da manutenção destes registos, a ANACOM assegura não só a recolha e a gestão da informação necessária ao exercício das suas competências de regulação e de supervisão, como também promove, através da sua divulgação no sítio e nas suas publicações, a transparência da informação relativa aos agentes no mercado e à respetiva atividade.

Em 31 de dezembro de 2019, estavam inscritas:

- a) 125 empresas no registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas (um aumento de 8,7% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2018);
- b) 87 prestadores no registo dos prestadores de serviços postais (uma diminuição de 5,4% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2018); e
- c) 29 prestadores no registo dos prestadores de serviços de audiotexto e dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (sem alteração relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2018).

Figura 1. Registos – inscrições e cancelamentos



Registos

Situação a 31.12.2019



Comunicações Eletrónicas

125 Empresas

▲ 7,8% | 31.12.2018: 116



51 Banda Larga Fixa



11 Banda Larga Móvel



19 Televisão



21 Voz Fixa



9 Voz Móvel



Serviços Postais

87 Empresas

▼ 5,4% | 31.12.2018: 92



17 Dentro do âmbito do SU



77 Fora do âmbito do SU



Serviços de Valor acrescentado

29 Empresas

= 0,0% | 31.12.2018: 29



6 Audiotexto



23 SVA por mensagem

Inscrições e cancelamentos

No período de 01.01.2019 a 31.12.2019



Comunicações Eletrónicas

✓ 12 Inscrições

ASK4 PORTUGAL - Oferta retalhista de um serviço de acesso à Internet em local fixo acessível ao público.

B-CONNECTED - Oferta grossista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de transporte de tráfego acessível ao público.

CSEB - Oferta grossista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de transporte de tráfego acessível ao público.

CUBIC TELECOM - Oferta retalhista de um serviço de acesso móvel à Internet, de um serviço de transmissão de dados e de um serviço máquina-a-máquina (M2M) acessíveis ao público.

EVOMÉDIA MOBILE - Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um conjunto de serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público.

LEOSAT PORTUGAL - Oferta grossista e retalhista de uma rede de comunicações públicas móveis por satélite e de um serviço de comunicações móveis pessoais via satélite acessível ao público.

NOS INTERNATIONAL CARRIER SERVICES - Oferta grossista de um serviço de transporte de tráfego acessível ao público.

NUMINTEC COMUNICACIONES - Oferta retalhista de um serviço telefónico nómada acessível ao público.

SOCIÉTÉ LEGOS - Oferta grossista de uma rede de comunicações públicas.

TOWERLINK PORTUGAL - Oferta retalhista de uma rede de comunicações públicas e de um serviço de transmissão de dados acessível ao público.

TRUPHONE - Oferta retalhista de um serviço de transmissão de dados acessível ao público.

TWILIO IRELAND - Oferta retalhista de um serviço telefónico em local fixo e de um serviço telefónico nómada acessíveis ao público.

✗ 3 Cancelamentos

ATENA T

CTT - CORREIOS DE PORTUGAL

FRACTALIA REMOTE SYSTEMS PORTUGAL



Serviços Postais

✓ 5 Inscrições

ANDRÁCIA - Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

MIHAIL STAVILA - Prestação de um serviço postal de base, de envios de encomendas postais (dentro e fora do âmbito do serviço universal), de âmbito internacional.

OLIVEIRA CONCEIÇÃO - Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

VELVET MORNING - Prestação de um serviço postal de correio expresso, de envios de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

XL POST - Prestação de um serviço postal de base, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais (dentro e fora do âmbito do serviço universal) e de um serviço postal de correio expresso, de envios de correspondência, de catálogos, livros, jornais e outras publicações periódicas e de encomendas postais, de âmbito nacional e internacional.

✗ 10 Cancelamentos

AUGUSTO JOSÉ CONCHA ENCARNADO

CÓDIGOS CRUZADOS

EASY POST

GILBERTO SILVA

GLOBE LOGISTICS

IBERPERÍMETRO

NUNO MONTEIRO

PORTA NOTÍCIAS

TRANSPORTA

TRANSPORTES ANTÓNIO GARCIA & CÉSAR

Em 2019, foi dada sequência ao programa de atualização dos registos, nos termos previstos no Regulamento n.º 6/2018, de 5 de janeiro, e no Regulamento n.º 851/2018, de 21 de dezembro, em articulação com o desenvolvimento de um projeto de consolidação do respetivo sistema aplicacional de suporte. Em simultâneo e no que respeita ao registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM deu início à sua adaptação com vista à integração na base de dados europeia a ser mantida pelo BEREC, nos termos previstos no 2.º parágrafo do n.º 4 do artigo 12.º do CECE.



ANÁLISE DE
MERCADOS

5. ANÁLISE DE MERCADOS

Na [Recomendação da Comissão Europeia 2014/710/UE, de 9 de outubro de 2014](#), relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex-ante*, estão identificados os seguintes mercados:

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

Em 2019, a ANACOM aprovou medidas no âmbito dos mercados relevantes previamente notificados à Comissão Europeia. Em concreto, em relação ao mercado 1 e ao mercado 2 foram aprovadas atualizações do preço máximo de terminação das chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo e do preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis individuais, respetivamente. Estas atualizações, aprovadas em 11 de abril de 2019, que fixam novos preços para estes serviços, resultam do previsto nas deliberações que aprovaram a imposição de obrigações de controlo de preços nos respetivos mercados relevantes.

De facto, a deliberação relativa aos mercados grossistas de terminação de chamadas de voz em redes móveis individuais, adotada em 21 de junho de 2018, estipulava, em relação à obrigação do controlo de preços, que a ANACOM iria proceder à revisão do preço máximo grossista para esse serviço para os exercícios de 2019 e 2020, considerando os valores que resultam do referido modelo de custeio atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos. A deliberação de 28 de setembro de 2018 relativa aos mercados de terminação de chamadas de voz em redes telefónicas públicas num local fixo estipulava igualmente a atualização dos preços máximos desse serviço em 2019 e 2020.



OFERTAS REGULADAS

6. OFERTAS REGULADAS

6.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e oferta de referência de acesso a postes (ORAP)

A ANACOM aprovou, por deliberação de 12 de setembro de 2019, uma [decisão final sobre alterações à ORAC e à ORAP](#) que contempla um conjunto de medidas que facilitam o acesso às condutas e aos postes da MEO pelos restantes operadores, essencialmente através da simplificação dos procedimentos previstos naquelas ofertas grossistas reguladas pela ANACOM.

Recorde-se que o respetivo projeto de decisão, aprovado a 25 de julho de 2019, foi notificado à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros da União Europeia⁵. A CE pronunciou-se manifestando não ter comentários.

Estas medidas traduzem-se numa melhoria da concorrência no mercado de redes e serviços de comunicações eletrónicas, designadamente por permitirem aos operadores alternativos à MEO – operador identificado com PMS no mercado de acesso em local fixo (mercado 3a) – uma maior celeridade e flexibilidade no processo de expansão e instalação das suas redes de muito alta capacidade, facilitando, conseqüentemente, a oferta de serviços de banda larga de alta capacidade aos utilizadores finais retalhistas.

Assim, entre as alterações de processos e procedimentos determinadas pela ANACOM, e que facilitam a utilização das infraestruturas de condutas e postes da MEO pelos operadores alternativos (numa ótica de equivalência de acesso), visando a instalação das suas redes, releva-se a redução do prazo de instalação previsto na ORAC para 3 dias úteis de antecedência (face à situação então em vigor onde se previa um agendamento da instalação pela MEO até ao 15.º dia útil após a receção do pedido do beneficiário). Destacam-se ainda outras medidas relevantes na decisão da ANACOM de 12 de setembro de 2019: a disponibilização de informação sobre postes da MEO através da *Extranet* e a redução do número e do valor das penalidades aplicáveis aos operadores beneficiários no caso de incumprimento das condições previstas na ORAC e na ORAP.

⁵ Tendo previamente o sentido provável de decisão (aprovado por deliberação de 25 de maio de 2018) sido submetido ao procedimento de audiência prévia dos interessados e ao procedimento geral de consulta.

Ainda em 2019, a ANACOM aprovou, por deliberação de 25 de julho, um [novo SPD sobre alterações àquelas ofertas grossistas](#). Na sequência das pronúncias dos interessados relativamente ao referido SPD sobre alterações à ORAC e à ORAP, aprovado em maio de 2018, e das diligências complementares realizadas⁶, a ANACOM alterou de forma significativa o seu sentido de decisão em algumas matérias, o que justificou que esta Autoridade aprovasse este novo SPD de alterações à ORAC e à ORAP (não incluídas no projeto de decisão aprovado a 25 de julho de 2019⁷).

Neste novo SPD determinou-se, entre outras matérias, a revisão dos preços de acesso à *Extranet* (ORAC e ORAP), a definição de um limite máximo anual de acompanhamentos a faturar pela MEO e um limite máximo para o valor a pagar pelo total de penalidades por incumprimento (quer da parte da MEO quer da parte dos beneficiários).

Ainda entre as alterações previstas neste SPD, destaca-se a simplificação do processo de instalação de cabo de *drop* de cliente dos beneficiários da ORAP, que consiste na ligação do troço final da rede do operador até à casa do cliente final (na versão da ORAP suspensa pela ANACOM em 2017, estava prevista a realização obrigatória de um agendamento prévio pelo operador beneficiário junto da MEO, para que se pudesse proceder à instalação de um cabo de *drop* de cliente do beneficiário).

Na elaboração deste SPD a ANACOM teve também em conta a [decisão final de 25 de julho de 2019 relativa à reclamação apresentada pela Vodafone contra a decisão desta Autoridade de 2 de agosto de 2018](#), referente ao pedido de intervenção para resolução administrativa de litígio entre a MEO e a Vodafone, relativo ao incumprimento de procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP – *vide* informação adicional na secção 17.1 do presente Relatório.

⁶ Estas diligências complementares envolveram, nomeadamente, a realização de reuniões com operadores, a recolha de informação detalhada junto de diversos operadores sobre a instalação de cabos de *drop* de cliente dos beneficiários das ofertas e a realização de reuniões com as empresas subcontratadas para efeitos da instalação de *drop* de cliente identificadas pelos beneficiários da ORAP como sendo os seus principais instaladores.

⁷ Este projeto de decisão culminou na decisão final aprovada por deliberação de 12 de setembro de 2019.

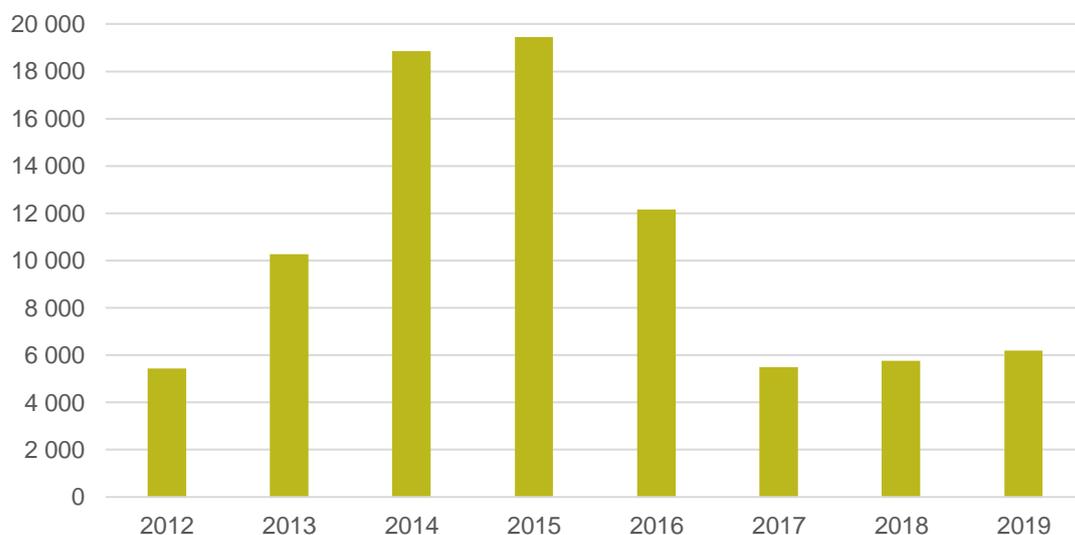
6.1.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

Desde 2017 que se verifica uma estabilização no número anual de pedidos de acesso e instalação de cabos e equipamentos nas condutas da MEO, submetidos pelos beneficiários da ORAC, em torno do valor de 6 mil, tendência que se manteve em 2019. Este valor é substancialmente menor face aos valores que se atingiram em anos anteriores, nomeadamente em 2014 e 2015.

Apesar de já existir uma cobertura bastante significativa do território nacional com redes de alta velocidade alternativas à do operador histórico, nomeadamente redes de distribuição por cabo e redes de fibra ótica, o facto de os operadores alternativos à MEO continuarem a recorrer à ORAC sugere que nas zonas mais densamente povoadas (é nestas zonas que as infraestruturas subterrâneas têm maior relevância) continuam a expandir as suas redes de forma concorrencial, embora a um ritmo menor em relação ao passado.

Num contexto em que se verifica um investimento continuado na expansão das redes de alta velocidade da generalidade dos operadores, o menor nível de procura por parte dos beneficiários da ORAC poder-se-á justificar pelo facto de os operadores em geral estarem a investir também em áreas menos densamente povoadas do território nacional e, por conseguinte, com menor cobertura da rede de condutas da MEO e onde os traçados aéreos daquele operador (infraestruturas de postes) são predominantes.

Gráfico 1. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO



Unidade: número de respostas a pedidos de instalação.
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

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

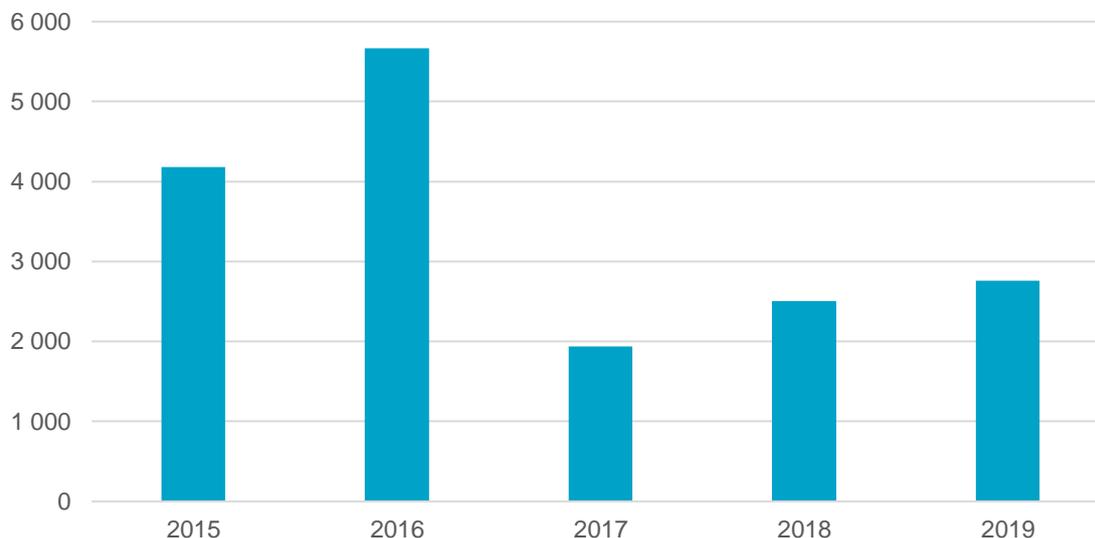
A ORAP, tal como a ORAC, tem também permitido aos operadores alternativos à MEO instalarem as suas redes utilizando, neste caso, a infraestrutura de postes daquele operador.

Com base na ORAP é possível uma utilização integrada com a ORAC, garantindo-se a continuidade das redes dos operadores beneficiários, através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas e vice-versa, sendo o acesso aos postes da MEO essencialmente utilizado nas áreas menos densamente povoadas do território, o que tem permitido a expansão das redes dos operadores alternativos, nomeadamente as suas redes de alta velocidade, para essas zonas, com impacto claramente positivo no tocante ao desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão.

De salientar que para além do acesso às infraestruturas de postes da MEO no âmbito da ORAP, vários operadores têm recorrido também a ofertas de acesso a postes disponibilizadas por outras entidades (e.g. EDP) tendo em vista a instalação e a expansão das suas redes de alta velocidade.

À semelhança do verificado na ORAC, o número de respostas da MEO a pedidos de instalação de cabos nos seus postes ao abrigo da ORAP reduziu em 2017 e estabilizou em torno do valor de 2 500 por ano, tendência que se manteve em 2019, conforme se ilustra no gráfico seguinte.

Gráfico 2. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO



Unidade: milhares de respostas a pedidos de instalação.

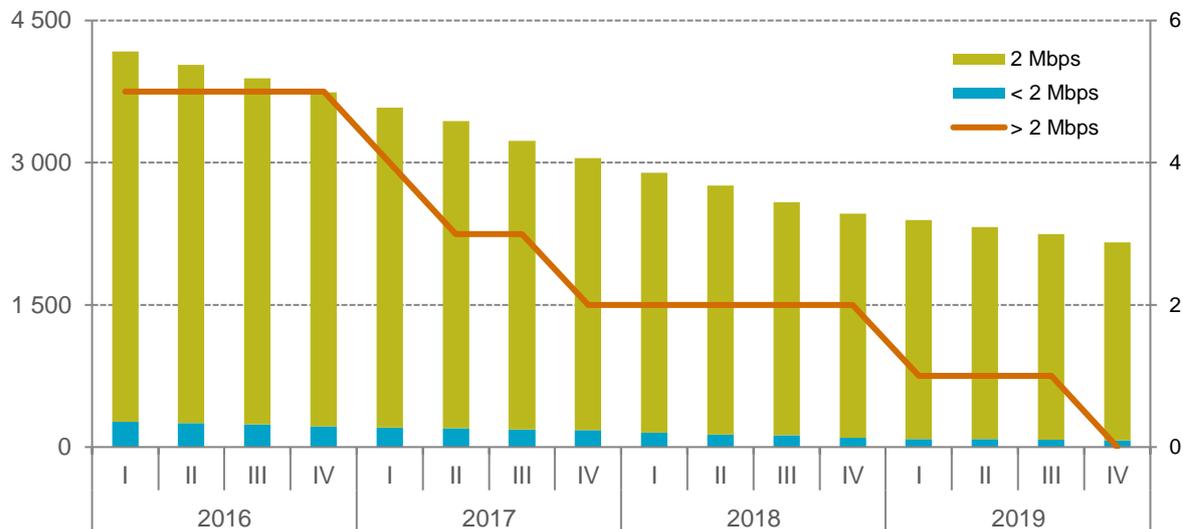
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

6.2. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de capacidade *Ethernet* (ORCE)

A contratação de circuitos alugados que integram as ofertas de referência de circuitos alugados (ORCA e ORCE) tem vindo a apresentar uma tendência decrescente nos últimos anos, embora estes circuitos (com especial destaque para os circuitos *Ethernet*) mantenham relevância em determinadas áreas e rotas para os operadores alternativos, que 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 a rede da MEO.

Destaca-se que o aumento do investimento dos operadores em rede própria tem conduzido a uma redução na procura por circuitos alugados (digitais) ao abrigo da ORCA, tendência que se manteve em 2019. A procura por circuitos *Ethernet* estabilizou em 2016, existindo uma ligeira redução a partir de 2017.

Gráfico 3. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA (por classes de capacidade)

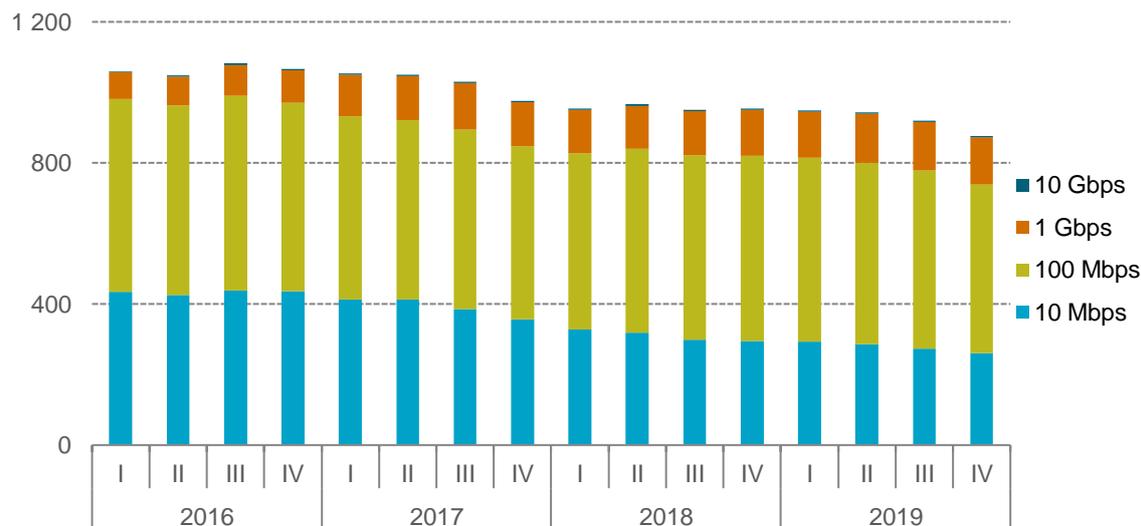


Unidade: circuitos.

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

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Gráfico 4. Evolução do número de circuitos Ethernet alugados ao abrigo da ORCE (por classes de capacidade)



Unidade: circuitos.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Refira-se que, decorrente das análises de mercado, as ofertas da MEO não são reguladas em determinadas áreas geográficas e rotas. Mas não é essa a situação nas ligações em anel entre o território continental e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (designados circuitos CAM), nem nas ligações em anel entre várias ilhas da Região Autónoma dos Açores (circuitos inter-ilhas) suportadas em cabos submarinos que são propriedade da MEO, entidade que está sujeita neste mercado à obrigação de controlo de preços, incluindo a obrigação de orientação dos preços para os custos, entre outras obrigações.

Neste contexto, para verificar o cumprimento desta obrigação, a ANACOM procedeu à análise anual dos preços dos circuitos CAM e dos circuitos inter-ilhas praticados pela MEO, tendo aprovado o SPD relativo à revisão daqueles preços, por deliberação de 17 de outubro de 2019, que veio a ser confirmado por decisão final de 13 de fevereiro de 2020.

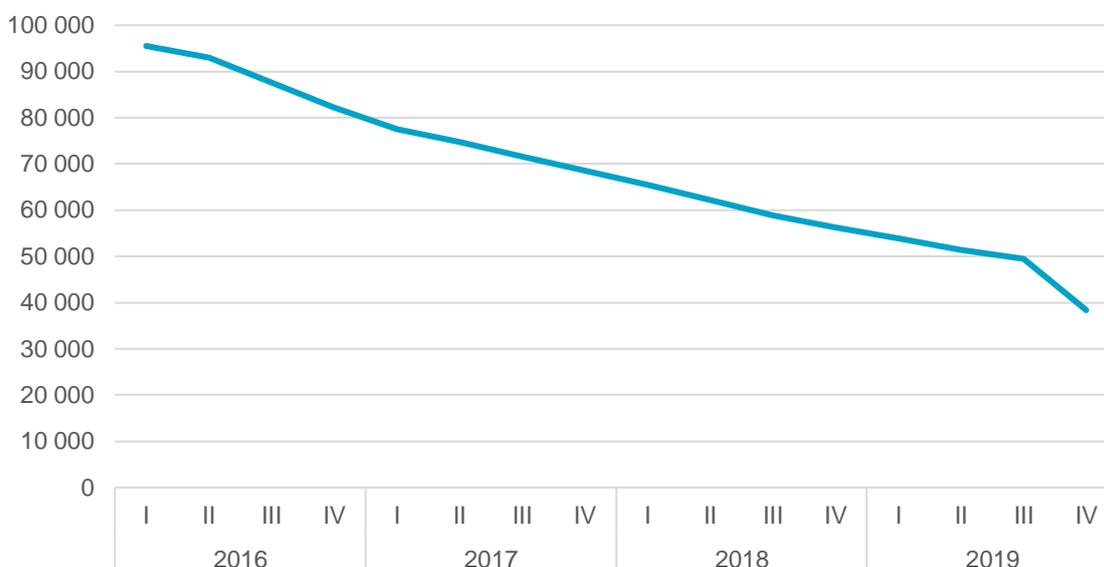
No referido SPD, a ANACOM determinou a redução dos preços (máximos) dos circuitos CAM em 10% e dos preços (máximos) dos circuitos inter-ilhas em 4%, na ORCE, mantendo os preços destes circuitos no âmbito da ORCA.

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

A relevância decrescente da oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL) – como oferta grossista para suporte dos acessos dos operadores alternativos – revela-se na cada vez mais reduzida procura por este tipo de acessos, em resultado de os beneficiários desta oferta continuarem a investir em rede própria, quer em fibra, quer em soluções móveis, e já possuírem cobertura em grande parte das áreas onde estão coinstalados.

Assim, a tendência de redução do parque de lacetes desagregados contratados pelos beneficiários da ORALL, que se regista desde 2008, manteve-se em 2019. No final do ano, o número total de lacetes desagregados era já inferior a 40 mil, o que representa uma redução anual de cerca de 30%.

Gráfico 5. Evolução do número de lacetes desagregados



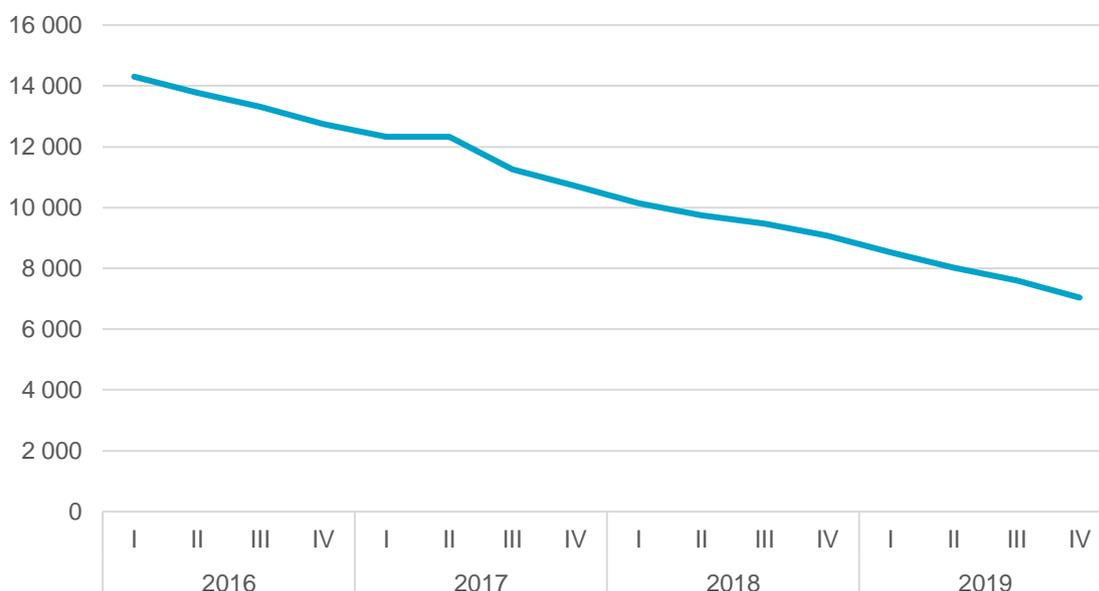
Unidade: Milhares de lacetes desagregados.
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

6.4. Oferta Rede ADSL PT

A oferta Rede ADSL PT continua a ser utilizada por alguns operadores, essencialmente para dar resposta a nível do mercado empresarial. Trata-se de uma oferta que lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes que têm instalações dispersas no território nacional, em áreas onde os operadores não têm infraestrutura que permita prestar o serviço em questão. No entanto, a natureza complementar (e mesmo residual) desta oferta está cada vez mais evidente na redução contínua do número de acessos dos operadores alternativos que são suportados nesta oferta grossista (uma tendência que já se verifica desde o final de 2007).

No final de 2019, existiam pouco mais de sete mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, o que representa uma redução de aproximadamente 20% face ao ano anterior.

Gráfico 6. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT



Unidade: acessos.

Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

As condições praticadas nesta oferta grossista continuam a ser monitorizadas pela ANACOM, nomeadamente a qualidade de serviço. Releve-se, no entanto, que em parte do território nacional esta oferta já não é regulada desde 2010⁸.

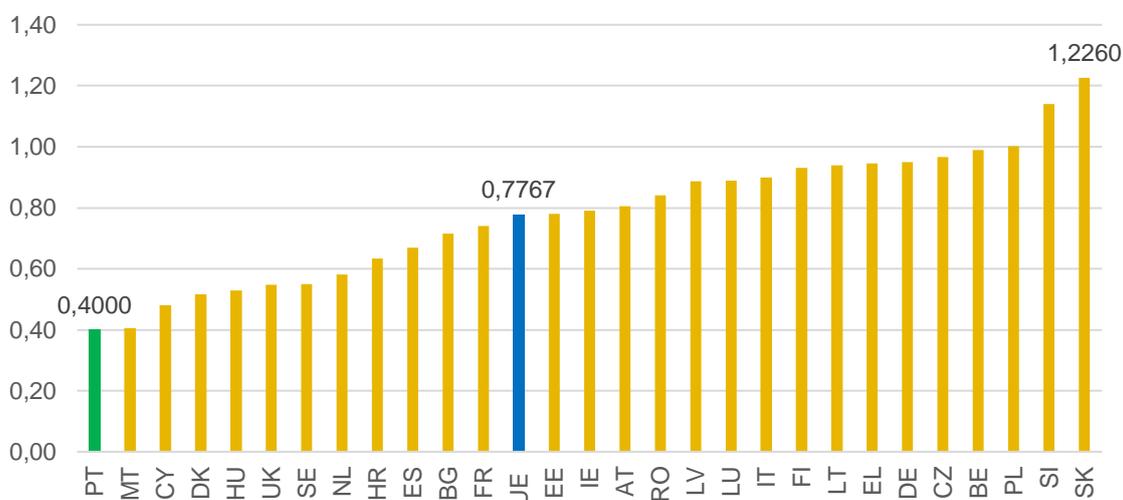
6.5. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis

A ANACOM determinou, por deliberação de 11 de abril de 2019, que o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS, a partir de 1 de julho de 2019, seria de 0,40 cêntimos por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. Até essa data, o preço máximo em vigor era de 0,42 cêntimos de euro por minuto, preço este que tinha sido fixado pela decisão de 21 de junho de 2018 sobre a especificação da obrigação de controlo de preços nos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais – especificação da obrigação de controlo de preços.

⁸ A oferta Rede ADSL PT é disponibilizada comercialmente pela MEO nas designadas áreas competitivas do mercado de acesso central grossista num local fixo para produtos de grande consumo, sendo regulada *ex-ante* nas restantes áreas do território nacional.

Considerando os preços de terminação móvel dos países da União Europeia que, à data de 1 de julho de 2019, tinham definido preços máximos com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC “puro”, os preços praticados em Portugal correspondiam ao preço mais baixo. Antes da alteração ocorrida a 1 de julho de 2019, Portugal tinha o segundo preço mais baixo deste conjunto de países, ficando apenas atrás de Malta.

Gráfico 7. Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou benchmarks com base em preços LRIC «puro» a 01.07.2019



Nota: Preços por minuto em centavos de euro.

Fonte: BEREC, July 2019, Termination rates at European level. BoR (19) 234Rev.1

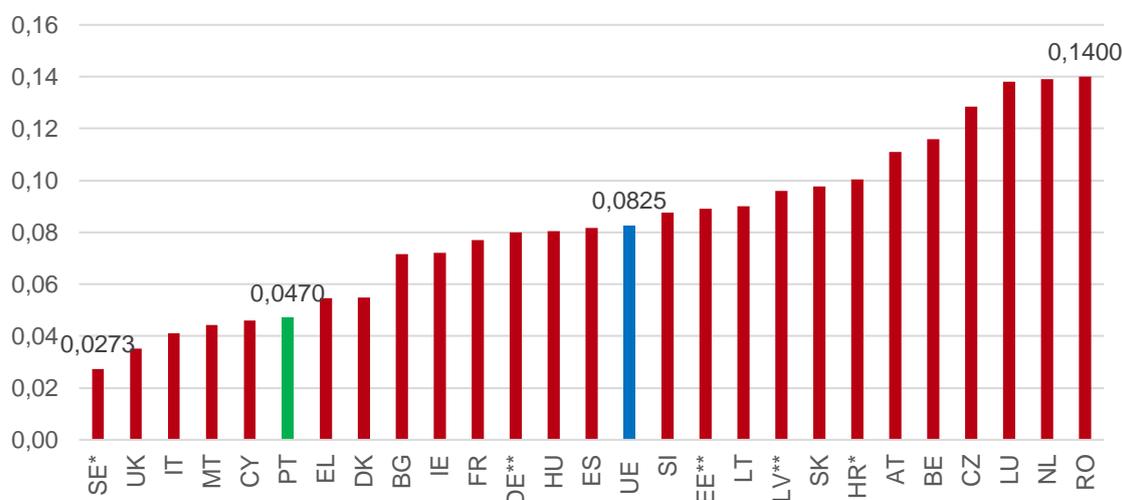
6.6. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

A ANACOM determinou, a 11 de abril de 2019, a atualização dos preços máximos das chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo. Assim, a partir de 1 de outubro de 2019, o preço máximo desse serviço, a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS, é de 0,047 centavos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. O preço anteriormente em vigor era igualmente de 0,047 centavos de euro por minuto (aprovado por decisão de 28 de setembro de 2018). A atualização efetuada teve por base os valores que resultam do modelo de custeio LRIC «puro» atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos, mas atentos os valores em causa, o valor atualizado não difere do valor máximo que já se encontrava definido.

O gráfico seguinte evidencia o posicionamento português no contexto da União Europeia ao nível dos preços de terminação de chamadas na rede fixa. Em julho de 2019, Portugal

ocupava a 6.ª posição entre os países com preços mais baixos. O gráfico apresenta unicamente os preços nos países que aplicam o estabelecido na Recomendação da CE sobre terminações de 2009, ou seja, fixam os referidos preços com base em modelos LRIC «puro». Os países não incluídos no gráfico abaixo fixam os preços de acordo com outras metodologias, o que, em regra, resulta em preços mais elevados.

Gráfico 8 – Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» a 01.07.2019



Nota: Preços por minuto em centavos de euro.

Nos países assinalados com * o preço apresentado corresponde ao preço máximo regulado mais baixo. Nos países assinalados com ** o preço foi fixado com recurso a *benchmark* de preços fixados de acordo com o modelo Pure BU LRIC.

Fonte: BEREC, July 2019, Termination rates at European level. BoR (19) 234Rev.1

6.7. Oferta de referência de interligação (ORI)

Durante o ano de 2019 continuou a decorrer a migração das interligações TDM para IP, que foi iniciada em 2018 na sequência de decisão da ANACOM aprovada em 5 de janeiro de 2018.

Esta decisão determinou, entre outras matérias, que o calendário de migração para a interligação IP é de 6 meses para a implementação e configuração da solução, devendo, nos 12 meses seguintes, ser migrados para IP 50% do tráfego, e os restantes 50% nos 6 meses seguintes. Foi também determinado à MEO que definisse um plano de interligação e testes com os operadores que solicitassem 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 fosse incluída na ORI.

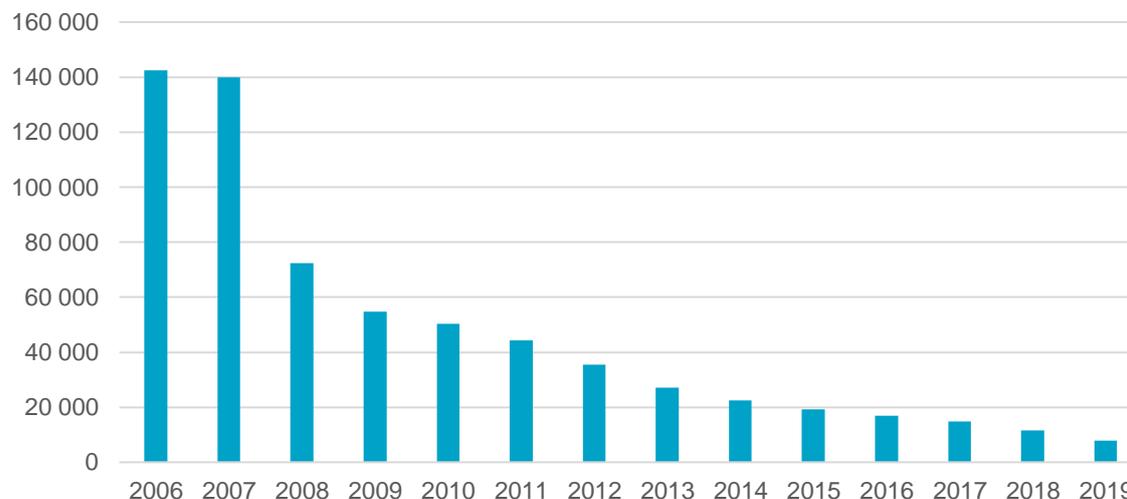
A obrigação de migração de tráfego para a interligação IP incide sobre o tráfego de terminação das chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo. A migração do tráfego de originação de chamadas nas redes fixas para a interligação IP está sujeita a negociação entre os operadores, na medida em que este mercado foi desregulado na sequência das decisões da ANACOM de 17 de dezembro de 2017 e de 14 de outubro de 2018. No entanto, não se antevê razões para que esta migração não ocorra em paralelo ou logo após o término da migração do tráfego de terminação.

6.8. Oferta de referência de realugar da linha de assinante (ORLA)

Decorrente da decisão da ANACOM de 4 de outubro de 2018, em que foi desregulado o mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo para viabilização de serviços telefónicos retalhistas, as obrigações impostas à MEO, incluindo a obrigação de disponibilizar a ORLA, deixaram de ser aplicáveis. Não obstante, a MEO tem de manter a ORLA para os acessos ativos nas condições então em vigor, incluindo os preços que lhes estão associados, durante um prazo de dezoito meses, ou seja, até meados de 2020.

No final de 2019, existiam 7843 acessos com ORLA ativa, dos quais 5657 em acessos analógicos, 2122 em acessos rede digital com integração de serviços básicos (RDIS), 59 em acessos RDIS básicos *plus*, 3 em acessos RDIS fracionados e 2 em acessos RDIS primários. O gráfico seguinte mostra a evolução do número de acessos com ORLA ativa.

Gráfico 9 – Evolução do número de acessos com ORLA ativa



Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.



SISTEMAS DE CUSTEIO

7. SISTEMAS DE CUSTEIO

7.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO

7.1.1. SCA da MEO referente ao exercício de 2017

Nos termos da legislação aplicável, a MEO deve dispor de um SCA para efeitos regulatórios que agregue todas as informações sobre custos e sua forma de tratamento, respeitando os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos pela ANACOM.

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

No decorrer de 2019 foi realizada a auditoria aos resultados do SCA da MEO de 2017. Tendo tomado conhecimento das conclusões da referida auditoria realizada pela Grant Thornton & Associados, Lda. (Grant Thornton), a ANACOM, já no início de 2020, aprovou o SPD relativo: (i) ao projeto de declaração de conformidade a emitir referente aos resultados de 2017 do SCA da MEO, no sentido de declarar que os referidos resultados foram produzidos de acordo com o disposto no artigo 71.º da LCE; e (ii) à atualização das determinações emitidas por esta Autoridade relativas ao referido SCA, a vigorarem em exercícios futuros, e aplicáveis aos resultados referentes ao exercício de 2019.

Em 19 de março de 2020, a ANACOM aprovou a decisão final sobre a referida auditoria aos resultados do SCA da MEO⁹, tendo emitido a declaração de conformidade referente ao SCA em vigor no exercício de 2017, e aos resultados por este produzidos, e atualizou as determinações a este respeitante, e a vigorarem em exercícios futuros.

7.1.2. Custo de capital da MEO a aplicar nos resultados do SCA

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.

⁹ [Sistema de contabilidade analítica da MEO \(exercício de 2017\)](#)

Neste contexto, e para melhor fundamentar a intervenção da ANACOM no quadro das referidas competências, foi contratada a Mazars & Associados, SROC, S.A. (Mazars) para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa a utilizar nos resultados de 2018 e 2019 do SCA da MEO.

Por conseguinte, e com base no relatório emitido pela Mazars, a ANACOM aprovou, em 9 de maio de 2019¹⁰ e em 3 de outubro de 2019¹¹, o valor da taxa de custo de capital de 8,0660% e 7,4021%, respetivamente, aplicável aos resultados dos exercícios de 2018 e 2019 do SCA da MEO.

7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

7.2.1. SCA dos CTT referente ao exercício de 2016 e 2017

A [Lei n.º 17/2012, de 26 de abril](#) (Lei Postal), na sua redação atual, 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.

Em 2019, e concluída a auditoria aos resultados do exercício de 2016 do SCA dos CTT, a qual concluiu por uma inadequada repartição de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária ao nível da rede comercial (estações de correio), a ANACOM determinou, em 18 de junho de 2019¹², que os CTT procedessem a uma correta separação dos gastos afetos a estas atividades ao nível das estações de correio, de modo a adequar a referida separação às normas do SCA. Em causa estava uma sobrevalorização de gastos alocados à atividade postal, por contrapartida de uma subvalorização dos gastos imputados à atividade bancária, nomeadamente, no que respeita a despesas com pessoal, depreciações e amortizações, custo de capital, rendas e alugueres, seguros, impostos e taxas, condomínio, água, eletricidade e consumíveis diversos. Na mesma data, considerando que a alocação incorreta de gastos entre a atividade bancária e a atividade

¹⁰ [Taxa de custo de capital da MEO aplicável ao exercício de 2018.](#)

¹¹ [Taxa de custo de capital da MEO aplicável ao exercício de 2019.](#)

¹² [Decisão de atuação decorrente da auditoria aos resultados do SCA dos CTT \(Exercício 2016\).](#)

postal verificada em 2016 se manteria em 2017, a ANACOM determinou adicionalmente a reformulação dos resultados do SCA dos CTT referentes a 2017.

Esta matéria é tanto mais relevante dado que, com o enquadramento regulamentar em vigor, a fixação dos preços dos serviços postais que integram a oferta do SU obedece, entre outros, ao princípio da orientação para os custos, devendo os preços incentivar uma prestação eficiente do SU, salientando-se que os CTT, enquanto PSU, estão obrigados a dispor de um sistema de contabilidade analítica que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o SU e os que não o integram e, adicionalmente, a separação entre os custos associados às diferentes operações integrantes do serviço postal (aceitação, tratamento, transporte e distribuição).

Por conseguinte, a ANACOM concedeu um prazo de 40 dias úteis para que os CTT remetessem a esta Autoridade os resultados de 2016 do seu SCA, devidamente reformulados de acordo com a sua determinação, concedendo um período adicional de 20 dias úteis para a ressubmissão dos resultados reformulados relativos ao exercício de 2017.

7.2.2. Custo de capital dos CTT a aplicar nos resultados do SCA

A [Diretiva 2008/6/CE, de 20 de fevereiro](#), que altera a [Diretiva 97/67/CE, de 15 de dezembro](#) (Diretiva Postal) estabelece que o PSU tem direito a obter um lucro razoável e incentivos à rentabilidade. A Lei Postal, que transpõe esta Diretiva para o direito nacional, reforça este entendimento ao considerar que o cálculo do custo líquido do SU deve ter em consideração a obtenção de um lucro razoável, representado pelo custo de capital, no sentido de refletir o risco incorrido nos investimentos efetuados para a prestação do SU.

A Lei Postal estabelece ainda que os PSU devem dispor de um SCA que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o SU e os que não o integram, de forma a permitir, nomeadamente, o cálculo do custo líquido do SU (artigo 15.º), e que compete à ANACOM aprovar os SCA dos PSU e assegurar a sua correta aplicação (alíneas a) e b) do artigo 16.º).

Neste contexto, e para melhor fundamentar a intervenção da ANACOM no quadro das referidas competências, foi contratada a Mazars para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa a utilizar nos resultados de 2018 e 2019 do SCA dos CTT.

Por conseguinte, e tendo por base o relatório emitido pela Mazars, a ANACOM aprovou, em 4 de abril de 2019¹³ e em 4 de julho de 2019¹⁴, o valor da taxa de custo de capital de 10,1845% e 10,2879%, respetivamente, aplicável aos resultados dos exercícios de 2018 e 2019 do SCA dos CTT.

7.3. Projeto da Comissão Europeia relativo ao modelo de custeio do *roaming* e terminações móveis - "*Wholesale roaming and mobile voice termination cost study*"

No âmbito da regulação do serviço grossista de *roaming* e com vista a avaliar os efeitos do *roam like at home* (RLAH), a CE desenvolveu um modelo de custeio do *roaming* e terminações móveis – "*Wholesale roaming and mobile voice termination cost study*"¹⁵ podendo, se entender apropriado, promover medidas legislativas que incidam sobre o preço grossista dos referidos serviços. A ANACOM acompanhou de perto este projeto, contribuindo com as informações solicitadas para modelar um operador hipotético, com a análise do modelo e dos respetivos resultados e com comentários às consultas públicas ao modelo e participação nos *workshops* promovidos pela CE relativamente ao assunto em questão. Releva-se que aos operadores nacionais foi possibilitado que participassem neste processo tendo estes sido mantidos ao corrente dos desenvolvimentos verificados e contribuído também com elementos e respostas às consultas públicas que oportunamente foram remetidos à CE.

7.4. Projeto da CE relativo à avaliação do custo da prestação de serviços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes fixas nos países da UE/EEE

A CE lançou um projeto¹⁶ com vista à avaliação do custo da prestação de serviços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes fixas nos países da UE/EEE, devendo até dezembro de 2020, se entender apropriado, promover medidas legislativas que incidam sobre o preço grossista do referido serviço. Com este propósito, a CE selecionou a consultora AXON Partners Group Consulting para o desenvolvimento de um

¹³ [Taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2018.](#)

¹⁴ [Taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2019.](#)

¹⁵ Informação sobre o projeto disponível em [Finalisation of the mobile cost model for roaming and the delegated act on a single EU-wide mobile voice call termination: SMART 2017/0091](#)

¹⁶ Informação sobre o projeto disponível em [Finalisation of the fixed cost model for the delegated act on a single EU-wide fixed voice call termination](#)

modelo de custeio de terminações fixas. A ANACOM acompanhou de perto este projeto, contribuindo com as informações solicitadas para modelar um operado hipotético, com a análise do modelo e dos respetivos resultados e com comentários às consultas públicas ao modelo e participação nos *workshops* promovidos pela CE relativamente ao assunto em questão. Releva-se que os operadores nacionais puderam participar neste processo, contribuindo com elementos e respostas que foram enviados à CE e foram mantidos ao corrente dos desenvolvimentos verificados.

SERVIÇO UNIVERSAL



8. SERVIÇO UNIVERSAL

8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas

Em 2019 terminaram os contratos que se encontravam em vigor para a disponibilização do SU de acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquela ligação (vulgarmente referido por STF), e para a oferta de postos públicos.

Considerando o Governo necessário continuar a adotar todos os procedimentos necessários para garantia plena quanto à continuidade do STF e da oferta de postos públicos no âmbito do SU, conforme despacho do Secretário de Estado das Infraestruturas de 17 de setembro de 2018, a ANACOM em 7 de fevereiro de 2019 procedeu ao lançamento de uma consulta pública relativa a estas duas prestações com vista a obter contributos quanto ao procedimento de designação e às especificações a definir.

Foram assim aprovadas novas especificações pela ANACOM em 4 de abril de 2019, sendo que, em relação ao STF, em abril de 2019, o Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações determinou não renovar o contrato para a prestação do STF, que cessaria a 1 de junho de 2019, nem abrir novo concurso para selecionar um prestador de SU para esta componente do SU. Assim, desde 1 de junho de 2019 que não existe um prestador designado para prestar o STF no âmbito do SU.

Quanto à oferta de postos públicos, as especificações aprovadas em abril de 2019 introduziram alterações relativas ao parque de postos públicos a disponibilizar e a manter pelo cocontratante. Deste modo, a ANACOM estabeleceu um parque de 175 postos públicos do serviço universal, restrito a freguesias predominantemente rurais e em todas as ilhas que integram as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, correspondendo a obrigação à aplicação do critério de um posto público por freguesia nas freguesias que foram identificadas para o efeito.

As freguesias selecionadas correspondem, no Continente, àquelas cujas taxas de desemprego e idade média se situam cumulativamente no último quartil desses indicadores. Nas Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores foram identificadas freguesias em cada uma das ilhas atentos critérios equivalentes.

No que respeita à disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas, o contrato de prestação destes serviços do SU já terminou em 2018.

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

A prestação do acesso à rede de comunicações pública e prestação do serviço telefónico acessível ao público através daquele acesso foi assegurada até 1 de junho de 2019, pela NOS, na sequência de procedimento concursal.

Em 2019 esta componente do SU continuou a registar uma procura negligenciável, sendo que no termo do contrato, em junho de 2019, existiam quatro clientes a utilizar este serviço. Ao longo dos cinco anos em que a prestação deste serviço foi assegurada pela NOS não ocorreu qualquer subscrição do tarifário “Reformados e Pensionistas”¹⁷, nem adesão às ofertas específicas para os clientes com necessidades especiais¹⁸.

A ANACOM em 2019 prosseguiu com a verificação do cumprimento das obrigações que a NOS enquanto PSU desta componente do SU se encontrava obrigada a cumprir.

Quanto ao tarifário do SU, a NOS manteve o tarifário que já se encontrava em vigor em 2018, enquanto esteve em vigor o contrato para a prestação do SU.

No que respeita ao cumprimento das exigências de qualidade de serviço, a NOS, enquanto PSU, devia prestar o serviço obedecendo a determinados parâmetros de qualidade que se encontravam fixados e constavam do contrato assinado com o Estado português.

Neste âmbito, a NOS tinha a obrigação de remeter à ANACOM, e de publicar no seu sítio na Internet, informação sobre os níveis de desempenho relativos ao período de um ano. Em 2019 terminou o quinto ano de prestação do serviço, que decorreu entre 1 de junho de 2018 e 1 de junho de 2019. De acordo com a informação publicada pela NOS, durante esse período registaram-se os seguintes níveis de qualidade de serviço.

¹⁷ 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.

¹⁸ 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*.

Tabela 1. Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objetivo	5º ano prestação serviço
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial		
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objetivo (dias)		
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	-
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	-
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objetivo	85%	100%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objetivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	100%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso		
Número total de avarias participadas por acesso	0,10 n.a.	0 -
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.	54
- chamadas internacionais	n.a.	1
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.	0%
PQS5. Tempo de estabelecimento de chamadas		
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5 de:		
- chamadas nacionais	n.a.	54
- chamadas internacionais	n.a.	1
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)	n.a.	5,2
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	26,0
(d) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)	n.a.	15,0
(e) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	15,0
PQS6. Queixas sobre incorreções nas faturas		
Percentagem de faturas reclamadas relativamente ao número total de faturas emitidas	0,04%	0,00%

Fonte: NOS

Nota: 5.º ano de prestação do serviço: 1 de junho 2018 a 1 de junho de 2019.

8.1.2. Serviço de postos públicos

Em conformidade com o previsto no contrato assinado entre a MEO e o Estado português para a prestação do serviço de postos públicos do SU, a MEO assegurou a disponibilização, até 9 de abril de 2019, desta componente do SU.

A ANACOM, à semelhança dos anos anteriores, procedeu, em 2019, à verificação do cumprimento das obrigações em termos do parque disponibilizado, da acessibilidade dos preços, do cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço e da prestação da informação a que o prestador se encontrava obrigado.

Assim, e de acordo com a informação transmitida pela MEO, em 2019 foi disponibilizado o parque estabelecido no contrato, ou seja, 8 222 postos, compreendendo 6 229 postos do critério de dispersão geográfica, isto é, de disponibilização de um posto público por freguesia e mais um posto público para cada uma das freguesias com mais de 1 000 habitantes, e 1 993 postos correspondentes à aplicação do critério de disponibilização de postos públicos em locais de interesse social¹⁹.

A MEO, em cumprimento da obrigação de publicação divulgou, em 2019, informação detalhada sobre o parque de postos públicos, desagregado por zona geográfica e por freguesias, respetivos concelhos e distritos. Adicionalmente, publicou também no seu sítio na Internet a localização dos postos públicos do SU e o parque existente com referência ao 1.º trimestre de 2019.

A ANACOM promoveu também ações para verificação da conformidade dos dados remetidos pela MEO sobre a oferta de postos públicos, nomeadamente sobre o tráfego originado nos postos públicos do SU, tendo nomeadamente solicitado esclarecimentos à empresa sobre a informação remetida.

Tomando por base informação facultada pela MEO com os dados completos relativos ao ano de 2018 sobre o tráfego originado em postos públicos do SU, observa-se que o tráfego originado em postos públicos mantém uma trajetória decrescente (entre 2017 e 2018 na ordem dos 6%). De acordo com os dados mais recentes que refletem a utilização efetiva

¹⁹ 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.

dos postos públicos, ou seja, que não consideram as chamadas de rotina efetuadas para os sistemas de gestão de avarias do parque de postos públicos e que se reportam a 2018, o número de chamadas originado em postos públicos do SU e terminado em Portugal terá sido na ordem das 2,6 milhões de chamadas, correspondendo a 8,3 milhões de minutos. Tais dados traduzem, em média e por dia, a realização de menos de 1 chamada (cerca de 0,85 chamadas) por posto público do SU terminada em Portugal. De notar que os dados que a ANACOM detém relativos a 2019 (período de 1 de janeiro a 9 de abril de 2019) traduzem igualmente uma redução do tráfego originado nos postos públicos do SU na ordem dos 3% face a 2018.

No que respeita à acessibilidade dos preços, releva-se que, em 2019, não existiram alterações de preços 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 preços²⁰.

Em relação à qualidade de serviço a cumprir na oferta de postos públicos, foi fixado um objetivo de 96% para o parâmetro “*Percentagem de postos públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento*”²¹.

Para o total do país, para o 5.º ano de execução do contrato, que compreendeu o período de 1 de abril de 2018 a 9 de abril de 2019, a MEO apresentou o valor de 96,66%, ou de 97,11% quando expurgado das situações ocorridas que terão afetado o seu desempenho. De acordo com a empresa, o nível de desempenho foi influenciado pelos incêndios florestais ocorridos em 2017, com tempos de indisponibilidade superiores aos normais. Independentemente de terem ou não sido expurgados dessas situações, os valores relativos à qualidade de serviço comunicados pela MEO encontram-se acima do objetivo estabelecido.

²⁰ De acordo com o estabelecido no contrato, a MEO estava 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 para o ano em causa é feita numa base anual.

²¹ 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”.

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

A prestação do serviço de disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas pela MEO, enquanto PSU designado por procedimento concursal, terminou a 13 de setembro de 2018. Incumbia à MEO, enquanto PSU, entre outras obrigações, entregar anualmente listas telefónicas impressas a todos os utilizadores finais que expressamente as solicitem através de contacto telefónico para um número estabelecido para o efeito, ou através de um sítio de Internet específico²².

Em 2019, e em face da solicitação do Governo para que a ANACOM promovesse o processo de auditoria em relação às listas telefónicas impressas do SU entregues pela MEO em 2018, a ANACOM promoveu a realização de uma auditoria feita com recursos internos.

Na auditoria realizada em 2019 ao número de listas entregues em 2018 apurou-se um valor final de 4 777, menos 30 listas do que o reportado pela MEO, com um impacto no valor de financiamento variável de 13,53 euros inferior ao financiamento que resultaria do número de listas indicado pela MEO.

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

A ANACOM, em 2019, procedeu à determinação dos CLSU de 2018 a serem objeto de financiamento aos prestadores designados por concurso, custos esses apurados de acordo com a forma de cálculo e valor global de financiamento estabelecido nos contratos celebrados entre o Governo e os respetivos prestadores designados. No que respeita à prestação do serviço de lista telefónica completa e serviço completo de informações de listas foi apurado o valor da componente variável, tendo em conta o número de 4 777 listas telefónicas registado na auditoria realizada.

²² 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.

Na tabela seguinte apresentam-se os valores determinados pela ANACOM de CLSU de 2018 em relação a cada uma das componentes do SU.

Tabela 2. Valores finais dos CLSU 2018

	2018
Prestação do STF	1 920 000,00
Oferta de Postos Públicos	2 466 600,00
Prestação de listas e 118	446 355,35
Total CLSU	4 832 955,35

Unidade: Euros.

Fonte: ANACOM.

8.1.5. Financiamento do SU

Compete à ANACOM a prática de todos os atos necessários à boa administração do fundo de compensação serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) previsto na LCE, competindo-lhe também identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

De acordo com o estabelecido na Lei do FCSU (Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto²³), a ANACOM deve submeter a audiência prévia, nos termos do Código do Procedimento Administrativo, uma lista contendo as seguintes informações:

- a) Entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação;
- b) Volume de negócios elegível (VNE) para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação;
- c) Valor das contribuições de cada entidade, acrescido dos juros compensatórios que eventualmente sejam devidos nos termos do n.º 7 do artigo 11.º da citada lei;
- d) Valor da compensação a pagar aos PSU;
- e) Retificações e ajustamentos que se justifiquem, designadamente em função dos dados apurados relativamente ao VNE efetivamente realizado, se aplicável.

²³ Lei que procede à criação do FCSU previsto na LCE, posteriormente alterada e republicada pela [Lei n.º 149/2015, de 10 de setembro](#).

Assim, no 1.º trimestre de 2019, a ANACOM finalizou os procedimentos associados ao acionamento do FCSU relativos aos CLSU de 2017 incorridos pelos PSU designados e iniciou em junho de 2019 os procedimentos para financiamento dos CLSU de 2018.

De salientar ainda, em 2019, a publicação pela ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, do quarto relatório e contas do fundo, nos termos dos artigos 98.º da LCE e 4.º, n.º 1, alínea d) da Lei do FCSU.

8.1.5.1. Contribuições relativas a 2017 (pagas em 2019)

Em 17 de janeiro de 2019, 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 a 2017.

Dado o detalhe com que o tema foi tratado no Relatório de Regulação de 2018, apresenta-se de seguida uma tabela síntese com identificação das empresas e entidades que foram determinadas como contribuintes do FCSU e o valor das contribuições de cada uma delas.

Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente CLSU 2017 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos

Empresas	NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo NOWO/ONI	€ 49 388,76	€ 63 449,12	€ 16 361,68
NOWO Communications, S.A.	€ 32 961,44	€ 42 345,15	€ 10 919,58
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	€ 16 427,32	€ 21 103,97	€ 5 442,10
Grupo NOS	€ 609 112,25	€ 782 518,89	€ 201 788,93
NOS Comunicações, S.A.	€ 590 928,91	€ 759 158,98	€ 195 765,08
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	€ 6 353,55	€ 8 162,33	€ 2 104,83
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	€ 11 829,79	€ 15 197,58	€ 3 919,02
Grupo VODAFONE	€ 434 448,22	€ 558 130,20	€ 143 925,59
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	€ 434 448,22	€ 558 130,20	€ 143 925,59
VODAFONE Enterprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	€ 0,00	€ 0,00	€ 0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	€ 825 139,43	€ 1 060 046,32	€ 273 355,20
Total	€ 1 918 088,66	€ 2 464 144,53	€ 635 431,40

Unidade: Euros.

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

Em relação aos CLSU de 2017, a ANACOM dispensou a MEO e a NOS, por solicitação das mesmas, de entregar o valor da contribuição que tinham que fazer, uma vez que os valores que tinham a receber eram superiores aos que tinham a pagar.

Todas as contribuições referentes aos CLSU de 2017 incorridos pelos PSU foram transferidas para o FCSU e o fundo procedeu à transferência dos montantes para os respetivos PSU, nos termos do estabelecido na Lei do FCSU.

8.1.5.2. Contribuições relativas a 2018 (a ser pagas em 2020)

Em 2019, a ANACOM aprovou a adjudicação da auditoria aos valores do volume de negócios elegível (VNE) dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativos ao exercício de 2018 a uma entidade externa independente, a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda.

Foram sujeitas à auditoria 23 empresas selecionadas pela ANACOM, considerando: i) as que apresentavam valores anuais de VNE mais significativos; ii) as que apresentavam reduções significativas do volume de negócios face ao ano anterior; iii) as que identificavam atividades como não relacionadas com a oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público e que pela sua natureza são suscetíveis de serem classificadas com atividades de comunicações eletrónicas; e iv) outras selecionadas de forma aleatória.

O valor de VNE das empresas auditadas representou mais de 99% do valor de VNE do sector e incluiu todas as entidades que vieram a ser identificadas como contribuintes.

Em relação às restantes empresas não sujeitas a auditoria, a ANACOM procedeu a uma verificação da consistência e correção dos valores reportados nas declarações, nomeadamente comparando o valor global apresentado com os valores apresentados para as várias rúbricas. Em casos pontuais foram detetadas incorreções, tendo a ANACOM efetuado a sua correção e sujeitado essas alterações ao procedimento de audiência prévia.

Em face dos resultados da auditoria e dos procedimentos seguidos pela ANACOM foi aprovado, em 5 de dezembro de 2019, o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos a 2018.

Foi determinado no referido SPD o valor do VNE global do sector (4 158 663 358,75 euros) relativo a 2018, para efeitos da Lei do Fundo, e a lista de entidades que devem efetuar pagamentos ao FCSU relativos aos CLSU de 2018 determinados no âmbito dos concursos para a designação de PSU.

Atendendo a que na Lei do FCSU estão estabelecidas as deduções a serem consideradas ao montante dos CLSU a repartir, a ANACOM verificou a aplicabilidade de cada uma delas, tendo determinado que o valor final a considerar para efeitos da fixação do valor das contribuições corresponde ao valor de CLSU.

Na tabela seguinte apresentam-se as contribuições determinadas para cada uma das entidades identificadas como contribuintes em relação aos CLSU de 2018.

Tabela 4. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2018 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos

Empresas	NOS (Prestação do STF)	MEO (Prestação de oferta PP)	MEO (Prestação de listas e 118)
Grupo NOWO/ONI	47 907,77	61 546,52	11 137,44
NOWO Communications, S.A.	32 308,89	41 506,83	7 511,06
ONITELECOM - Infocomunicações, S.A.	15 598,88	20 039,69	3 626,38
Grupo NOS	628 361,25	807 247,84	146 079,38
NOS Comunicações, S.A.	610 130,54	783 827,08	141 841,16
NOS AÇORES COMUNICAÇÕES, S.A.	6 462,05	8 301,71	1 502,28
NOS MADEIRA COMUNICAÇÕES, S.A.	11 768,66	15 119,05	2 735,94
Grupo VODAFONE	460 392,03	591 459,88	107 030,44
VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.	460 392,03	591 459,88	107 030,44
VODAFONE Entreprise Spain , SL - Sucursal em Portugal	0,00	0,00	0,00
MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.	783 338,95	1 006 345,76	182 108,09
Total	1 920 000,00	2 466 600,00	446 355,35

Unidade: Euros.

Nota: os valores foram apurados em conformidade com o estabelecido na Lei do FCSU, 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.

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

A decisão final relativa a esta matéria foi aprovada em janeiro de 2020, não contendo alterações nos valores das contribuições de cada entidade.

8.2. Serviço postal universal

Conforme disposto na [Lei Postal](#) (n.º 1 do artigo 10.º), o serviço postal universal consiste na oferta de serviços postais, com qualidade especificada, disponível de forma permanente em todo o território nacional, a preços acessíveis a todos os utilizadores, visando as necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais.

Em particular, o serviço postal universal compreende 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. A entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da UE com peso até 20 kg também faz parte do serviço universal, ao contrário do que acontece com os serviços de correio expresso²⁴.

A prestação do serviço universal deve assegurar²⁵, nomeadamente, a prestação do serviço postal a preços acessíveis a todos os utilizadores, a satisfação de padrões adequados de qualidade, a prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação e a continuidade da prestação do serviço, salvo em casos de força maior. Adicionalmente, deve ainda assegurar a evolução na prestação do serviço em função do ambiente técnico, económico e social e das necessidades dos utilizadores bem como o cumprimento de obrigações inerentes à prestação do serviço universal que resultem de vinculação internacional do Estado português.

Os CTT, enquanto prestador de serviço universal²⁶, devem publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre as características do serviço universal oferecido,

²⁴ Conforme estabelecido nos n.ºs 1 a 3 do artigo 12.º da Lei Postal.

²⁵ Conforme n.º 1 do artigo 11.º da Lei Postal.

²⁶ Ao abrigo do artigo 57.º, n.º 1, da Lei Postal.

designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade²⁷.

8.2.1. Proposta de preços do serviço postal universal

Por decisão de 22 de maio de 2019, a ANACOM não se opôs à proposta de preços para 2019 no âmbito do serviço postal universal, comunicada pelos CTT, tendo considerado que a mesma cumpre os critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o serviço universal, aplicáveis ao ano de 2019.

A decisão da ANACOM teve por base a conclusão de que a proposta de preços apresentada pelos CTT resultava numa variação global média anual dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial de 1,15%, cumprindo a variação máxima de preços aplicável, igualmente de 1,15%. Cumpria igualmente a variação máxima de 1,15% definida para o preço de um envio de correio normal com peso até 20 gramas, no serviço nacional, pago através de selos e franquias nos estabelecimentos postais (sendo que a proposta dos CTT representava uma variação média anual de 0,16%). Concluiu-se adicionalmente que a proposta apresentada pelos CTT para 2019 resultava numa variação global média anual dos preços dos serviços reservados (serviço e citações e notificações postais) de -3,41%, cumprindo a redução mínima de preços aplicável.

De relevar que na base desta decisão foi também considerada a conformidade da proposta apresentada com: (i) a obrigação de uniformidade tarifária aplicável ao preço dos envios de correspondência nacional com peso inferior a 50 gramas, remetidos por utilizadores do segmento ocasional; (ii) o princípio de orientação dos preços para os custos, tendo em conta a informação disponível, consubstanciada nas estimativas e previsões de evolução dos custos; (iii) o princípio da acessibilidade a todos os utilizadores.

Atendendo a que o n.º 1 do artigo 8.º dos critérios de formação de preços prevê que a notificação dos preços à ANACOM ocorre com a antecedência mínima de 30 dias úteis em relação à data da sua entrada em vigor, e tendo em conta o interesse e a proteção dos utilizadores e a possibilidade, prevista no n.º 8 do artigo 7.º dos critérios de formação de preços, de definir um período mínimo de divulgação antecipada das alterações de preços,

²⁷ N.º 2 do artigo 11.º da Lei Postal.

a ANACOM deliberou ainda que a aplicação dos preços de 2019 apenas poderia iniciar-se a partir de 4 de junho de 2019, inclusive, sendo que a divulgação e publicitação dos novos preços, incluindo descontos e condições de aplicação, deveria ocorrer com, pelo menos, cinco dias úteis de antecedência em relação à data da sua entrada em vigor.

8.2.2. Tarifas transfronteiriças de envios unitários de encomendas

O [Regulamento \(UE\) 2018/644, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril](#) (Regulamento *Cross-Border*), que tem como objetivo fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, estabelece disposições específicas relacionadas com (a) a supervisão regulamentar relativa aos serviços de entrega de encomendas, (b) a transparência das tarifas e a avaliação das tarifas de certos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, a fim de identificar as tarifas que são excessivamente elevadas e (c) as informações fornecidas aos consumidores sobre os serviços transfronteiriços de entrega de encomendas.

Neste sentido, e conforme estabelecido no n.º 1 do artigo 6.º do referido Regulamento, as ARN devem identificar, para cada um dos envios postais unitários enumerados no anexo àquele Regulamento, e que se sintetizam na tabela seguinte, as tarifas transfronteiriças do prestador de serviços de entrega de encomendas provenientes do seu Estado-Membro (EM) sujeitas à obrigação de serviço universal que considere objetivamente necessário avaliar.

Tabela 5. Envios postais constantes do anexo ao Regulamento *Cross-Border*

Serviço	Peso (em gramas)
Correspondência normal	500, 1000 e 2000
Correspondência registada	500, 1000 e 2000
Correspondência com track&trace	500, 1000 e 2000
Encomenda normal	1000, 2000 e 5000
Encomenda com track&trace	1000, 2000 e 5000

Fonte: Regulamento *Cross-Border*

Neste enquadramento, e tendo em consideração a comunicação da Comissão COM (2018) 8384, de 12 de dezembro de 2018, que estabelece orientações destinadas às ARN sobre a avaliação das tarifas transfronteiriças das encomendas nos termos deste Regulamento, a ANACOM identificou as tarifas a serem submetidas a avaliação através da

aplicação de um sistema objetivo de filtragem de pré-avaliação, baseado numa ordenação das tarifas transfronteiriças de todos os EM para cada uma das 15 categorias de envios unitários enumeradas no anexo do Regulamento *Cross-Border*, tendo por base as tarifas reportadas pelos prestadores (obtidas nos termos do artigo 5.º do Regulamento), corrigidas de acordo com as paridades de poder de compra estabelecidas pelo Eurostat.

Na sequência da aplicação do sistema de filtragem de pré-avaliação identificado na referida Comunicação da Comissão, foram identificadas como sendo objetivamente necessário avaliar as tarifas praticadas pelos CTT para os seguintes envios:

- Encomenda com acompanhamento e localização (*track & trace*) de 1kg [para todos os destinos reportados no âmbito do artigo 5.º do Regulamento *Cross-Border* (EM da UE, Islândia, Liechtenstein e Noruega) – correspondentes às tarifas “Zona 1” e “Zona 2” do tarifário da encomenda internacional dos CTT];
- Encomenda com acompanhamento e localização (*track & trace*) de 2kg [para todos os destinos reportados no âmbito do artigo 5.º do Regulamento *Cross-Border* (EM da UE, Islândia, Liechtenstein e Noruega) – correspondentes às tarifas “Zona 1” e “Zona 2” do tarifário da encomenda internacional dos CTT];
- Encomenda com acompanhamento e localização (*track & trace*) de 5kg (para os EM da UE – com exceção de Áustria, Bélgica, Alemanha, Espanha, França, Itália, Luxemburgo e Holanda –, e ainda para Islândia e Noruega – correspondentes à tarifa “Zona 2” do tarifário da encomenda internacional dos CTT).

Neste enquadramento, e tendo em consideração o disposto no n.º 2 do artigo 6.º do Regulamento, a ANACOM procedeu à avaliação objetiva das tarifas identificadas a fim de identificar eventuais casos de tarifas excessivamente elevadas, de acordo com os princípios enunciados no artigo 12.º da [Diretiva 97/67/CE](#), e tendo em conta, nomeadamente, os seguintes elementos:

- as tarifas nacionais e outras tarifas relevantes dos serviços de entregas de encomendas comparáveis no EM de origem e no EM de destino;
- a aplicação de uma tarifa única para dois ou mais EM;

- os volumes bilaterais, os custos específicos de transporte ou de tratamento, outros custos relevantes e os padrões de qualidade do serviço;
- o impacto provável das tarifas transfronteiriças aplicáveis nos utentes individuais e nas pequenas e médias empresas (PME), nomeadamente os que se situam em zonas remotas ou escassamente povoadas, bem como nos utentes com deficiência ou mobilidade reduzida, caso tal seja possível e não imponha encargos desproporcionados.

Face aos resultados da análise efetuada, por decisão de 26 de junho de 2019, a ANACOM aprovou a avaliação das tarifas transfronteiriças unitárias (2019), decorrente do artigo 6.º do Regulamento *Cross-Border* e respetiva comunicação à CE. Nesta decisão concluiu-se não existir evidência para concluir que as tarifas em causa eram excessivamente elevadas, atendendo, nomeadamente, a que:

- estas tarifas fazem parte do cabaz de preços analisado pela ANACOM ao abrigo dos critérios de formação dos preços do SU para o triénio 2018-2020, fixados por decisão da ANACOM de 12 de julho de 2018, complementada pela decisão de 5 de novembro de 2018, tendo a ANACOM concluído que as mesmas cumprem os princípios e critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o SU;
- o nível de agregação das tarifas praticado pelos CTT, com apenas duas tarifas para os EM da UE, Islândia, Liechtenstein e Noruega, pode contribuir para uma maior coesão territorial, interpretado numa perspetiva europeia, acarretando também o benefício de uma maior transparência (e menor complexidade) para os utilizadores dos serviços;
- se estimou que as margens auferidas pelos CTT, em termos unitários e para cada um dos tipos de envio em análise, se situem em valores próximos de zero, tendo-se ainda relevado o impacto que a localização geográfica do país pode ter nos custos incorridos (e, conseqüentemente, nos preços praticados) nos envios para outros países, e tendo-se observado que as tarifas associadas ao envio de encomendas transfronteiriças não evoluíram significativamente no período 2014-2018, sendo a sua variação média anual inferior a 1,1%;

- as tarifas dos CTT são inferiores à média das tarifas praticadas no mercado, sendo também mais próximas das tarifas nacionais, quando comparadas com as dos restantes prestadores (sem prejuízo das eventuais características distintas dos serviços prestados);
- a comparação das tarifas analisadas com a soma da sua (correspondente) tarifa doméstica com a tarifa nacional do prestador do SU no EM de destino e com as aplicadas no âmbito do SU no EM de destino (para envios para Portugal) não permitem concluir inequivocamente que as tarifas aplicadas pelos CTT para envios transfronteiriços são excessivas, tendo em conta, nomeadamente, os diferentes enquadramentos regulatórios e as diferenças nas estruturas de custos dos vários operadores decorrentes das diferentes características dos meios em que operam e até da própria evolução das suas redes e infraestruturas;
- não são conhecidos casos de abuso de posição dominante no mercado, pelo prestador do serviço universal, na expedição de envios transfronteiriços de encomendas.

8.2.3. Redução dos preços dos CTT em 2019 por incumprimento de IQS em 2018

Por deliberação de 11 de julho de 2019, a ANACOM aprovou a decisão final relativa aos valores dos indicadores de qualidade do serviço postal universal verificados pelos CTT em 2018, na qual se concluiu que naquele ano os CTT: (i) superaram os objetivos de desempenho fixados para sete dos 11 indicadores de qualidade de serviço (IQS); (ii) não superaram os objetivos de desempenho fixados para os restantes quatro IQS, sendo que para dois deles não superaram sequer os valores mínimos definidos²⁸; (iii) o indicador global de qualidade de serviço superou o valor objetivo (100 pontos), atingindo o valor de 155.

Tendo-se, assim, verificado o incumprimento dos valores mínimos de dois IQS, e tendo por base as regras aplicáveis em 2018, fixadas na decisão de 12 de julho de 2018, a ANACOM determinou a aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores aplicável.

²⁸ Indicadores IQS2 (Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)) e IQS7 (Demora encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)).

Relevou-se, não obstante, que tendo em conta aquela mesma decisão de 12 de julho de 2018, onde se definiu que a partir de 1 de janeiro de 2019 os valores apurados relativamente aos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário não relevam para efeitos de aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, e tendo em conta que os fundamentos em que se sustenta a referida decisão de não consideração, a partir de 1 de janeiro de 2019, dos valores apurados relativamente aos IQS do correio transfronteiriço intracomunitário, se mantêm válidos independentemente do período de referência da avaliação da qualidade do serviço postal universal prestado pela concessionária, a ANACOM decidiu não considerar, para efeitos da aplicação do mecanismo de compensação referido, o valor apurado relativamente ao indicador de qualidade de serviço do correio transfronteiriço intracomunitário (IQS7).

Assim, a aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores consubstanciou-se na aplicação de uma dedução de 0,06 pontos percentuais à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2019, que passou assim de 1,15% para 1,09%.

Os CTT implementaram a decisão da ANACOM através da redução de preços do serviço de correio azul nacional entre 1 de setembro e 30 de novembro de 2019.

8.2.4. Utilização de *transponders* na medição dos IQS

Em 22 de janeiro de 2020 foi aprovada a decisão da ANACOM que deferiu parcialmente o pedido apresentado pelos CTT para utilização de *transponders* RFID (*radio frequency identification*) na medição dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais.

Recorde-se que, por decisão de 28 de dezembro de 2018, relativa aos resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e 2017, a ANACOM determinou aos CTT que, no âmbito da medição dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais, a partir de 1 de julho de 2019 não é permitida a utilização de objetos de teste com *transponders*, salvo mediante autorização prévia da ANACOM.

Em particular, na referida decisão de 22 de janeiro de 2020, a ANACOM:

- a) indeferiu a utilização de *transponders* RFID de tecnologia semi-ativa, atendendo a que as suas características permitem, nomeadamente, identificar os objetos de teste e os painelistas, permitindo também identificar os pontos de indução do objeto de teste na rede postal e o ponto de entrega ao destinatário;
- b) deferiu a utilização de *transponders* RFID de tecnologia passiva, bem como a utilização de equipamentos que permitem identificar o momento em que os envios postais que contenham aqueles *transponders* são depositados nos recetáculos postais dos destinatários, desde que seja assegurado o cumprimento integral do seguinte conjunto de requisitos:
- sejam utilizados exclusivamente para efeitos de validação da informação reportada pelos painelistas;
 - não permitam identificar o ponto de indução do objeto de teste e o ponto de entrega ao destinatário;
 - uma vez que os mesmos visam a validação da informação reportada pelos painelistas, no âmbito do sistema de medição dos IQS, os CTT não podem ter acesso a qualquer informação associada aos *transponders*, nem a qualquer informação associada aos equipamentos que permitem identificar quando os envios postais que os contenham são depositados nos recetáculos postais dos destinatários. Esta informação apenas poderá estar disponível, e ser utilizada, pela entidade externa e independente dos CTT que efetua a medição dos valores dos indicadores de qualidade;
- c) indeferiu o pedido de autorização dos CTT para acesso a informação relativa aos pontos específicos da rede com cobertura RFID onde o objeto de teste com *transponder* circulou.

8.2.5. Pedidos dos CTT de dedução de registos de expedições de correio, para cálculo dos IQS de 2019

De acordo com os «Parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal para 2018-2020», fixados pela decisão de 12 de julho de 2018, no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, e que tenham impacto no desempenho de qualidade de

serviço dos CTT, estes podem solicitar, para efeitos de cálculo dos IQS, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos.

Em 2019, e também já no decorrer de 2020, a ANACOM analisou diversos pedidos de dedução efetuados pelos CTT para efeitos de cálculo dos valores dos IQS de 2019. Neste âmbito:

- a) por decisão de 4 de julho de 2019, foi indeferido o pedido de dedução de registos de expedições de correio azul e de correio registado afetados pela avaria do veículo transportador, verificada a 23 de janeiro de 2019 no transporte do correio prioritário do Centro de Produção e Logística Sul para o Centro de Produção e Logística Norte, por se ter concluído que aquele evento não se qualificava como de força maior nem como um fenómeno cujo desencadeamento e evolução fosse manifestamente externo à capacidade de controlo dos CTT;
- b) por decisão de 18 de julho de 2019, a ANACOM deferiu o pedido de dedução de registos de expedições de correio normal, de encomenda normal e de jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, efetuadas de 22 a 25 de março de 2019 (inclusive), e de correio azul, de correio registado e de jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, efetuadas em 25 de março, em todos os fluxos de e para a Região Autónoma da Madeira (com exceção dos envios internos àquela Região), afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas pela ocorrência de ventos fortes;
- c) por decisão de 13 de fevereiro de 2020, foi deferida a dedução dos registos das expedições, de correio normal, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 30 de setembro de 2019 a 2 de outubro de 2019 (inclusive), e de correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e correio registado, efetuados a 1 e 2 de outubro de 2019 (inclusive), nos fluxos com origem ou destino nas ilhas dos grupos Central e Ocidental da Região Autónoma dos Açores, afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo nos aeroportos da Região Autónoma dos Açores causadas pela passagem do furacão Lorenzo;
- d) por decisões de 19 de março de 2019, foram deferidas as deduções:

- i. dos registos das expedições de correio normal e encomendas, de 28 a 30 de outubro (inclusive), e de correio azul e correio registado, de 30 de outubro, afetados pelo corte de circulação na autoestrada A1, na zona de Póvoa da Isenta (Santarém), entre as 19:00h do dia 30.10.2019 e as 5:37h do dia 31.10.2019 no sentido norte-sul, devido à colisão entre dois veículos pesados;
 - ii. dos registos das expedições de correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 3 a 5 de dezembro de 2019 (inclusive), e de correio azul, correio registado e jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal, de 4 a 5 de dezembro de 2019 (inclusive), nos fluxos de e para a Região Autónoma da Madeira, afetados diretamente pelas interrupções do tráfego aéreo no aeroporto do Funchal causadas por ventos forte;
- e) por decisão de 2 de abril de 2020, foram deferidas as deduções dos registos das expedições de:
 - i. correio normal, correio normal em quantidade, encomenda normal e jornais e publicações periódicas com periodicidade superior à semanal, de 17 a 19 de dezembro e 2019 (inclusive), nos fluxos com origem ou destino na Região Autónoma dos Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive), nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha;
 - ii. correio azul, jornais e publicações periódicas com periodicidade igual ou inferior à semanal e de correio registado, de 18 a 19 de dezembro (inclusive), nos fluxos com origem ou destino na Região Autónoma dos Açores, com exceção dos fluxos intra-ilha, e de 20 a 23 de dezembro (inclusive) nos fluxos com origem ou destino nas ilhas do Corvo, Faial, Flores, Graciosa, Pico, Santa Maria e São Jorge, com exceção dos fluxos intra-ilha.

8.2.6. Densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços

Conforme foi mencionado no Relatório de Regulação, Supervisão e Outras Atividades de 2018, com vista a assegurar a qualidade do atendimento prestado nos postos de correios relativamente aos serviços postais, bem como as condições necessárias para garantir a inviolabilidade e o sigilo dos envios postais, a confidencialidade das informações transmitidas ou armazenadas e a proteção de dados pessoais e da vida privada, em particular nos concelhos que não têm estações de correios, a ANACOM levou a cabo em 2018 um trabalho de análise da prestação dos serviços postais, que culminou com a adoção, em 10 de janeiro de 2019, de uma decisão em que determinou aos CTT a apresentação de uma proposta que complementasse os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços que se encontram em vigor (fixadas por decisão da ANACOM de 15 de setembro de 2017), tendo como quadro de referência, nomeadamente, que o estabelecimento postal que, em cada concelho, ao abrigo dos referidos objetivos, deve prestar a totalidade dos serviços concessionados (e funciona em 99% dos concelhos do país todos os dias úteis durante um período mínimo diário de 6 horas e no restante 1% dos concelhos todos os dias úteis durante um período mínimo diário de três horas), é:

- i. uma estação de correios; ou
- ii. um posto de correios com características equivalentes, mediante a verificação de um conjunto de requisitos (relacionados com, por exemplo, a formação, o atendimento, as infraestruturas e equipamentos, entre outros).

A conclusão deste procedimento de revisão culminou com a aprovação, em 21 de agosto de 2019, da decisão final sobre a proposta dos CTT que complementa os aludidos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, entendendo a ANACOM que a mesma corresponde às necessidades dos utilizadores.

8.2.7. Divulgação prévia, aos utilizadores e à ANACOM, do encerramento ou da redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais

No âmbito do referido processo que complementou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, esta Autoridade, atendendo ao impacto que o encerramento ou redução de horários de funcionamento dos estabelecimentos postais (estações e postos de correios) tem sobre os utilizadores e entendendo que seria

importante garantir-lhes uma adequada comunicação de quaisquer alterações previstas nesse âmbito, bem como à própria ANACOM, por decisão de 24 de abril de 2019 determinou aos CTT que, nomeadamente:

- a) informem os utilizadores e a ANACOM sobre o encerramento ou a redução do horário de funcionamento de estabelecimentos postais, com uma antecedência mínima de 20 dias úteis relativamente à data em que estas ocorram;
- b) a informação aos utilizadores prevista na alínea anterior deve ser assegurada através de comunicação (anúncio) afixada na porta de entrada do estabelecimento postal em causa, em local bem visível (mesmo quando o estabelecimento postal se encontre encerrado), devendo incluir, pelo menos:
 - i. no caso do encerramento de estabelecimentos postais: indicação do último dia em que o estabelecimento em questão estará em funcionamento e dos dois estabelecimentos postais mais próximos que prestam, pelo menos os serviços concessionados que são assegurados no estabelecimento postal que encerra, respetivas moradas e horários de funcionamento;
 - ii. no caso da redução do horário de funcionamento: informação sobre o novo horário de funcionamento e a data a partir do qual será praticado.



PORTABILIDADE DO
NÚMERO

9. PORTABILIDADE DO NÚMERO

9.1. Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por deliberação de 9 de janeiro de 2019, a ANACOM aprovou o Regulamento de alteração ao [Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio](#), que altera a data de entrada em vigor das disposições relativas ao novo mecanismo de validação do pedido eletrónico de portabilidade, realizado através do CVP, abrangidas pelo regime de exceção previsto no artigo 6.º, para 11 de maio de 2019.

Tal resultou do facto de terem sido reportados à ANACOM diversos constrangimentos relacionados com a complexidade associada à implementação e disponibilização do CVP, tal como previsto no novo artigo 12.º-A do Regulamento da Portabilidade, nomeadamente a necessidade dos prestadores de serviços com obrigações de portabilidade terem que realizar alterações em vários sistemas de informação que interagem entre si, os quais poderiam, no limite, impactar no direito à portabilidade e na confiança dos consumidores neste novo processo de validação do pedido eletrónico de portabilidade.

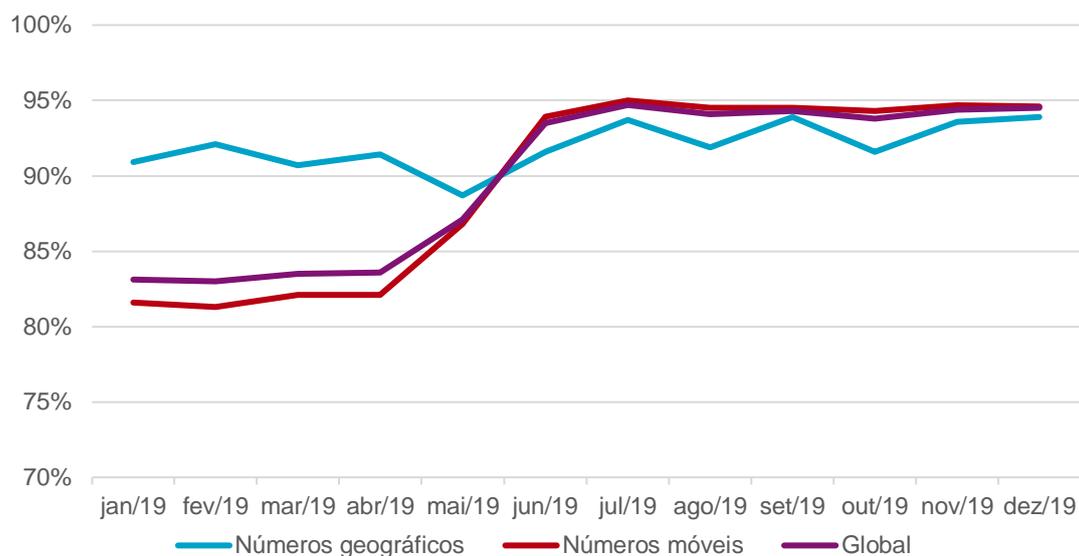
Por este motivo, a ANACOM aprovou a 14 de novembro de 2018, e publicitou a 15 de novembro de 2018, o início do procedimento de alteração ao Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio, tendo em vista a alteração do referido artigo 6.º, a que se seguiu o respetivo procedimento de consulta regulamentar, aprovado por decisão de 30 de novembro de 2018, publicado na 2.ª série do Diário da República – [Aviso n.º 18570/2018](#) – a 12 de dezembro.

A 9 de janeiro de 2019, foi também aprovado o relatório da consulta pública a que foi sujeito o respetivo projeto de Regulamento, no âmbito da qual foram recebidos, dentro do prazo, os contributos da Associação dos Operadores de Comunicações Eletrónicas (APRITEL), da MEO e da NOS, SGPS (em nome das suas participadas NOS Comunicações, NOS Açores Comunicações e NOS Madeira Comunicações).

No essencial, o [Regulamento n.º 85/2019, publicado a 21 de janeiro](#), na 2.ª série do Diário da República, procede à prorrogação do prazo estabelecido na alínea b) do n.º 1 e n.º 2 do artigo 6.º do Regulamento n.º 257/2018, de 8 de maio, pelo que as disposições ali elencadas entraram em vigor em 11 de maio de 2019.

Assim, com a introdução do CVP verifica-se que, a partir de 11 de maio de 2019, a taxa de sucesso de portabilidade melhorou significativamente, conforme se pode atestar no gráfico que se apresenta da seguida.

Gráfico 10. Evolução da taxa de sucesso de portabilidade durante o ano de 2019

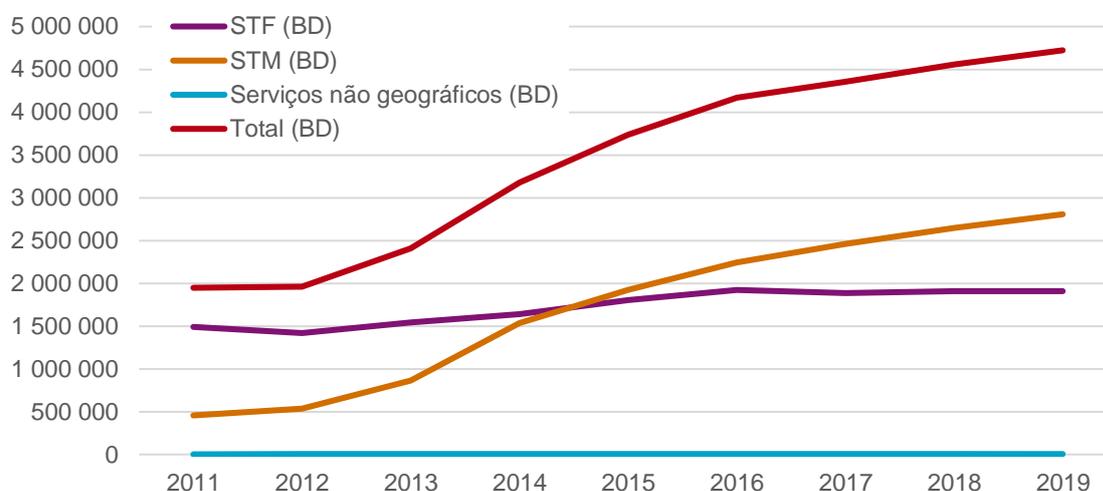


Fonte: Entidade de Referência

9.2. Evolução dos números portados

De acordo com o registado na base de dados da Entidade de Referência para a Portabilidade, no final de 2019 existiam 4 722 392 números portados, dos quais 1 910 985 números geográficos (STF), 2 806 416 números móveis (STM) e 4 991 números não geográficos, que incluem 1 553 números nómadas, sendo a evolução ilustrada no gráfico seguinte:

Gráfico 11. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados



Fonte: Entidade de Referência

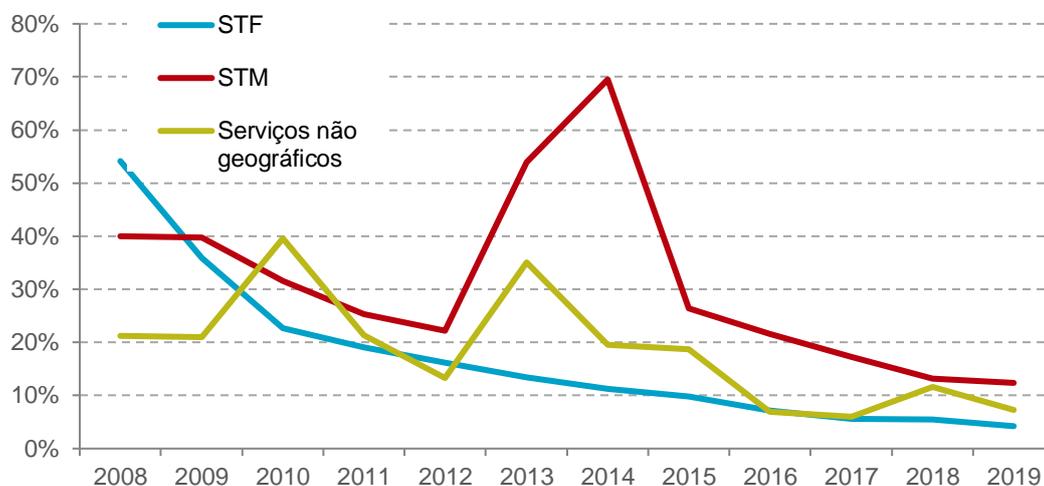
Este indicador contabiliza a quantidade de números que, no final do período em análise, se encontravam portados, não incluindo os números que regressaram ao seu prestador inicial (doador do número). Um mesmo número que, após uma primeira portabilidade, tenha sido novamente portado para outros prestadores é contabilizado uma única vez.

No final de 2019 já haviam sido portados 9 766 772 números, dos quais 4 596 508 números geográficos, 5 163 659 números móveis e 6 605 outros números não geográficos, que incluem 1 657 números da gama “30” (serviço VoIP nómada) do PNN.

Em termos de taxas de crescimento, a portabilidade dos números móveis subiu 12% em 2019, muito acima da taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, 4%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) também aumentou cerca de 8%.

O gráfico seguinte ilustra a taxa de crescimento da portabilidade.

Gráfico 12. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados



Fonte: Entidade de Referência

9.3. Evolução dos preços da portabilidade

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

No final de 2019, dos 6 prestadores do STM, apenas 2 cobravam a portabilidade. Num destes casos a portabilidade é gratuita para os assinantes com fidelização, sendo cobrado um valor de 16,26 euros (valor sem IVA) por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização. O outro operador cobrava 12,20 euros (valor sem IVA) por número portado, mas este valor também é usualmente oferecido em campanha.

No STF verificou-se que, no final de 2019, apenas dois dos oito prestadores atuantes no segmento residencial cobravam um preço aos clientes que optam por manter o número (12,20 euros e 16,26 euros por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização-valores sem IVA). No segmento não residencial a portabilidade não é gratuita apenas para três dos quinze prestadores (um cobrava 12,20 euros, outro cobrava 15 euros e o outro 20 euros, mas, este último, apenas a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização-valores sem IVA).

No âmbito do serviço VoIP nómada, apenas 2 dos prestadores atuantes no segmento residencial cobravam aos utilizadores a operação de portabilidade, num dos casos 20

euros (valor sem IVA), por número portado, a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização e no outro caso 4,59 euros (valor sem IVA) por número portado. No que diz respeito ao segmento não residencial, a portabilidade não é gratuita apenas para três dos onze prestadores (um cobrava 4,59 euros, outro 15 euros e o outro 20 euros, mas, este último, apenas a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização-valores sem IVA).

SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES



10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

10.1. Segurança e integridade das redes e serviços

10.1.1. Regulamento de segurança

Por decisão de 14 de março de 2019, a ANACOM aprovou o [Regulamento n.º 303/2019, publicado a 1 de abril](#), relativo à segurança e à integridade das redes e serviços de comunicações eletrónicas, que estabelece:

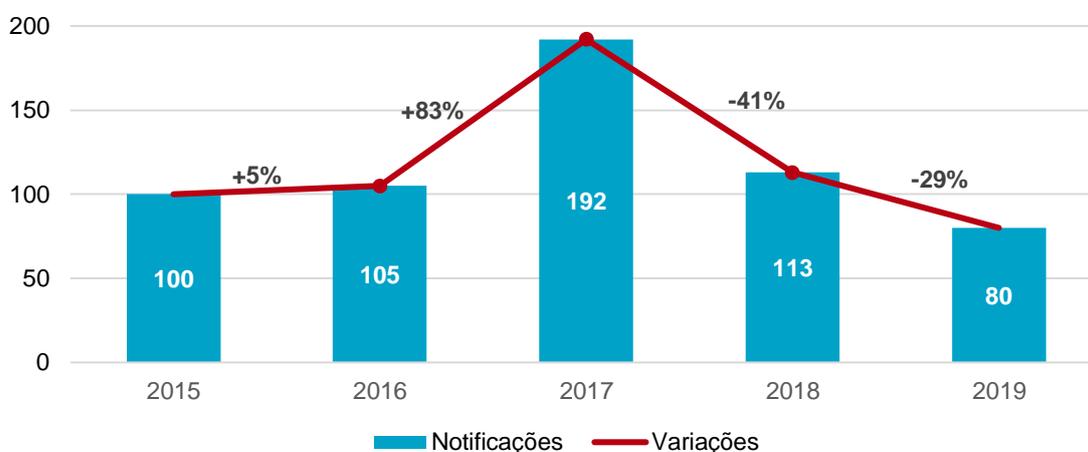
- a) as medidas técnicas de execução e os requisitos adicionais em matéria de segurança e integridade a cumprir pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público;
- b) as circunstâncias, o formato e os procedimentos aplicáveis às exigências de comunicação de violações de segurança ou perdas de integridade das redes com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público;
- c) as condições em que as empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público devem divulgar ao público as violações de segurança ou as perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços;
- d) as obrigações de realização de auditorias à segurança das redes e serviços e de envio do respetivo relatório pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, bem como os requisitos a que devem obedecer as auditorias e os requisitos aplicáveis às entidades auditoras.

Tendo entrado em vigor a 2 de abril de 2019, este Regulamento prevê um período transitório alargado para as empresas em atividade a essa data.

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

Em 2019, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) recebeu 80 notificações relativas a violações de segurança ou perdas de integridade com impacto significativo no funcionamento das redes e serviços, menos 29% do que em 2018 (gráfico 13). O número de notificações reportadas tem vindo a diminuir nos últimos dois anos, conforme consta do [Relatório Anual de Violações de Segurança ou Perdas de Integridade - 2019](#).

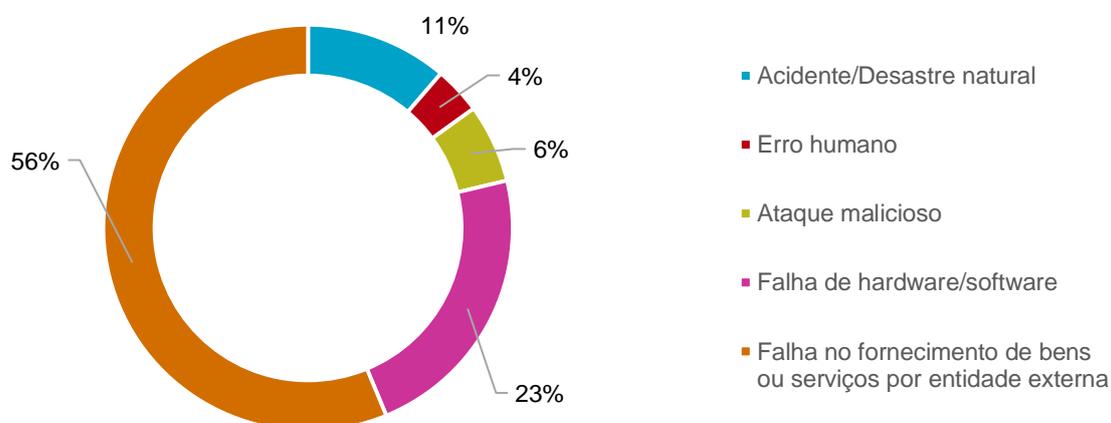
Gráfico 13. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2019)



Unidade: número de notificações
Fonte: ANACOM

O gráfico 14 detalha para cada causa raiz, em termos percentuais, as violações de segurança ou perdas de integridade ocorridas em 2019.

Gráfico 14. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2019.

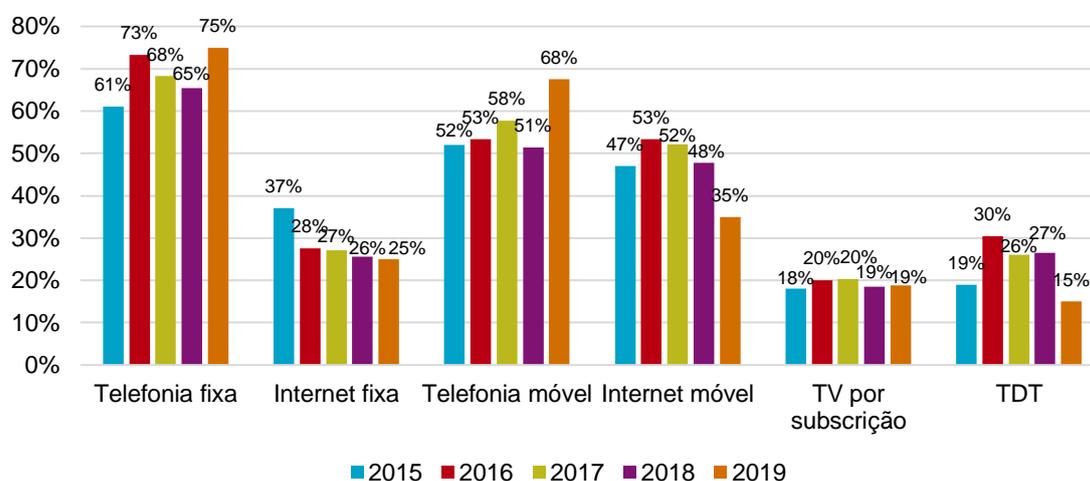


Unidade: % de notificações.
Fonte: ANACOM.

Em termos de falhas no fornecimento de bens ou serviços externos, e dada a interdependência entre o sector elétrico e o sector das comunicações, deu-se continuidade às reuniões entre a ANACOM e a Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE), bem como com empresas de ambos os sectores.

Importa ainda verificar o impacto dos incidentes em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados. O gráfico 15 detalha as notificações recebidas por serviço afetado durante os últimos cinco anos.

Gráfico 15. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2019



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, sendo a telefonia fixa e a móvel os serviços mais vezes afetados em 2019.

No respeitante a esta matéria, a ANACOM realizou em 2019 reuniões de balanço da atividade do ano anterior com todas as empresas que procederam à notificação de violações de segurança ou perdas de integridade durante o ano anterior com a finalidade de analisar com maior detalhe as violações de segurança ou perdas de integridade de 2018 mais significativas. Nestas reuniões a análise focou-se nas principais causas e no impacto delas resultantes, em termos do número de assinantes/acessos afetados, do acesso aos serviços de emergência e das ilhas, bem como em obter informação complementar e melhorar os processos de informação.

10.2. Número único de emergência europeu – 112

Em 2019, no seguimento das reuniões com as empresas que em 2018 notificaram violações de segurança ou perdas de integridade e que a ANACOM teve em especial atenção as notificações relacionadas com o 112, realizou-se uma reunião com os serviços responsáveis pelo atendimento e tratamento das chamadas recebidas no 112 – Pontos de Atendimento de Segurança Pública (PASP) – e com a empresa que lhes entrega todas as chamadas realizadas para o 112 em território nacional, na qual foram tratados os assuntos relevantes quanto à infraestrutura associada, a planos de contingência e à evolução tecnológica, tendo por objetivo a melhoria da qualidade de serviço.

A ANACOM continuou o seu trabalho de colaboração com o MAI, principalmente no que respeita ao quadro legal e regulatório envolvente e necessário à realização das melhorias previstas no acesso aos serviços de emergência através do 112.

Nesse sentido destaca-se a prevista disponibilização aos PASP, em meados de 2020, de informação mais precisa da pessoa que contacta o 112 através das redes móveis, mediante a funcionalidade AML – *Advanced Mobile Location*, em complemento ao atual sistema baseado nas coordenadas de localização da estação base móvel associada. Trata-se de usar os sistemas operativos da Google e da Apple para, sem qualquer intervenção do utilizador final, mediante vários sensores de localização que o equipamento terminal móvel permite, incluindo por satélite, em cada comunicação para o 112 ser disponibilizada ao PASP a localização com base nessa funcionalidade e que se estima venha a permitir uma precisão de até 50 metros para cerca de 85% das comunicações (segundo dados da *British Telecom/Reino Unido* de 2016) no que respeita à Google.

A ANACOM continua, após a sua plena implementação em 2018, a acompanhar a funcionalidade *eCall*, a qual permite desencadear uma comunicação para o 112, manual ou automaticamente, a partir de um veículo automóvel.

Por último, refira-se que a ANACOM continua a participar ativamente na equipa de trabalho NaN3 (anterior PT ES), equipa específica da CEPT relativo aos serviços de emergência.

10.3. Grupo de trabalho incêndios florestais – ações desenvolvidas

No seguimento do trabalho desenvolvido pelo Grupo de Trabalho dos Incêndios Florestais (GT Incêndios), o Relatório de Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de

Comunicações Eletrónicas identificou 27 medidas cuja implementação permitirá mitigar o impacto dos incêndios florestais nas infraestruturas de comunicações eletrónicas, tendo sido amplamente divulgado.

A ANACOM considera que a implementação das 27 medidas identificadas neste Relatório contribuirá decisivamente para aumentar a proteção e resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas sendo de assinalar o carácter inovador e o enorme alcance estratégico das mesmas.

Tendo em vista a concretização das medidas identificadas pelo GT, a ANACOM em 2019:

- continuou a colaborar no trabalho referente à medida “Serviços gratificados + ágeis para serviços de Comunicações” que constou no plano das Medidas SIMPLEX+ para 2019;
- propôs ao Governo a redução das taxas de espectro para incentivar o uso de ligações hertzianas;
- constituiu um grupo de trabalho com vista à análise e implementação de uma solução para *roaming* nacional de emergência;
- realizou reuniões com as empresas de comunicações eletrónicas com a finalidade de obter informação complementar;
- realizou reuniões com as entidades externas ao sector que pudessem ter informação ou desenvolverem ações relevantes.

10.4. Sistema de avisos à população

Os sistemas de aviso à população são utilizados no caso de ocorrência ou iminência de ocorrência de um acidente grave, catástrofe ou emergência (por exemplo: incêndios florestais, tsunamis, fenómenos meteorológicos adversos, cheias, rutura de barragens, emergências radiológicas, acidentes em estabelecimentos industriais, atentados terroristas, outros), com o objetivo de prestar informação sobre o evento em causa e sobre as medidas de autoproteção a adotar.

Em 2019, realizaram-se onze reuniões do grupo de trabalho com representantes do Ministério da Administração Interna, da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC) e das empresas de comunicações eletrónicas (Altice, NOS, Vodafone e NOWO). O grupo foi constituído em 2018 com vista à análise das soluções alternativas e

operacionalização do sistema de avisos à população. No início de 2019, o grupo de trabalho passou a integrar também representantes do Centro de Coordenação das Comunicações, Tecnologias de Informação e Inovação do Governo dos Açores, do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros da Região Autónoma dos Açores e do Serviço Regional de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira.

Em 2019, foram introduzidas melhorias ao sistema em funcionamento, baseado na transmissão de avisos por *Short Message Service* (SMS), dotando-o nomeadamente, de uma interface do tipo *webservice*, baseada no protocolo *Common Alerting Protocol* (CAP), que permite uma comunicação mais expedita e segura entre as Autoridades de Proteção Civil e as empresas de comunicações eletrónicas no momento em que é espoletado o envio de um aviso à população.

Em termos legais, destaca-se a publicação do [Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro](#), que Institui o Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População no Continente, aguardando-se publicação de diploma de natureza semelhante pelos Governos das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira.

O sistema será de futuro adaptado por forma a permitir o envio de avisos à população nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira sendo que, cada Autoridade de Proteção Civil utilizará a sua própria instância, ajustada a cada região, de um sistema que se prevê centralizado.

De relevar ainda a participação da ANACOM no grupo de trabalho *Wireless Network Evolution*, do BEREC. Este grupo produziu um documento com orientações dirigidas aos Estados-Membros em matéria de sistemas de aviso à população, intitulado “*BEREC guidelines on how to assess the effectiveness of public warning systems transmitted by different means*”, ação que decorre do n.º 2 do artigo 110.º do novo CECE. O referido documento foi apresentado pelo BEREC no dia 11 de dezembro de 2019 e submetido a consulta pública.

10.5. Roaming nacional de emergência

Em 2019, a ANACOM, na sequência de uma das 27 medidas que consta do relatório do GT dos Incêndios, constituiu um grupo de trabalho com representantes do gabinete do Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações (SEAC) e das empresas de comunicações eletrónicas (Altice, NOS, Vodafone e NOWO), com vista a estabelecer um

plano de desenvolvimento e de implementação de uma solução de *roaming* nacional em situação de emergência ou catástrofe. O objetivo é que qualquer cidadão, em situação de emergência, se possa ligar e utilizar qualquer rede móvel quando se encontra num local onde o seu operador não tem rede ou deixou de ter rede, por exemplo, em consequência de um incidente que provocou uma perturbação grave no seu funcionamento.

De início, os membros do grupo de trabalho partilharam conhecimento, experiências e *use cases* de outros países que resultaram na identificação de várias soluções técnicas candidatas. De entre estas soluções foi selecionada uma única solução, de forma unânime pelo grupo de trabalho, em resultado de um processo que incluiu a caracterização de cada solução individualmente, a respetiva comparação e debate.

O grupo de trabalho traçou um plano de ação, mesmo após o abandono da Altice em novembro de 2019, e já em dezembro foi estabelecido um cronograma para implementação da solução de *roaming* nacional de emergência escolhida.

10.6. Análise de Risco Nacional 5G – Recomendação Europeia (Cibersegurança das redes 5G)

Em 26 de março de 2019, após ter recebido o apoio do Conselho Europeu, a Comissão Europeia adotou uma Recomendação (UE) 2019/534 sobre Cibersegurança das redes 5G, apelando aos Estados-Membros para que completassem as avaliações de risco nacionais e fizessem a revisão das medidas nacionais. Pretende-se ainda que trabalhem em conjunto a nível da UE numa avaliação de risco coordenada e numa *toolbox* comum de medidas de mitigação.

A nível nacional foi criado o Grupo de Trabalho 5G, no qual a ANACOM tem estado a trabalhar em conjunto com o Gabinete Nacional de Segurança/Centro Nacional de Cibersegurança, entre outras entidades, no âmbito do Conselho Superior de Segurança do Ciberespaço, criado nos termos da [Lei n.º 46/2018, de 13 de agosto](#), que estabelece o regime jurídico para a segurança do ciberespaço, transpondo a [Diretiva \(UE\) 2016/1148 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 6 de julho de 2016](#), relativa a medidas para um elevado nível comum de segurança das redes e sistemas de informação em toda a União (Diretiva NIS).

Para além do regime jurídico da segurança do ciberespaço, existe ainda o regime jurídico das comunicações eletrónicas, nomeadamente, a [Lei n.º 5/2004, de 10 de fevereiro](#), que

transpõe a [Diretiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002](#), relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações eletrónicas.

A Comissão Europeia reconheceu que a implantação da 5.^a geração das tecnologias de rede é um elemento facilitador essencial para os futuros serviços digitais e constitui uma prioridade da Estratégia para o Mercado Único Digital. A Comissão Europeia adotou o Plano de Ação 5G a fim de garantir que a União disponha das infraestruturas de conectividade necessárias para a sua transformação digital a partir de 2020.

A fim de apoiar o desenvolvimento de uma abordagem da União destinada a garantir a cibersegurança das redes 5G, a Recomendação identificou as ações que devem ser tomadas para permitir:

- a) aos Estados-Membros avaliar os riscos de cibersegurança que afetam as redes 5G a nível nacional e tomar as medidas de segurança necessárias;
- b) aos Estados-Membros e às instituições, agências e outros organismos da União desenvolver conjuntamente uma avaliação coordenada dos riscos a nível da União baseada nas avaliações de riscos realizadas a nível nacional.
- c) ao Grupo de Cooperação, criado ao abrigo da Diretiva (UE) 2016/1148 (Grupo de Cooperação), identificar um possível conjunto de medidas comuns a adotar para atenuar os riscos em matéria de cibersegurança relacionados com as infraestruturas subjacentes ao ecossistema digital, em especial as redes 5G.

Para uma abordagem europeia comum à segurança das redes 5G, 24 Estados-Membros da UE concluíram a primeira fase e apresentaram avaliações de risco nacionais até 30 de junho de 2019, tendo transmitido os resultados à Comissão Europeia e à Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) até 15 de julho de 2019.

Neste âmbito, a ANACOM promoveu a realização de reuniões com os três operadores móveis tendo como objetivo a obtenção de informação por parte das empresas para a elaboração da avaliação nacional de risco.

A 9 de outubro, o grupo de cooperação tendo por base os contributos dos Estados-Membros e com o apoio da Comissão Europeia e da ENISA, publicou um relatório de alto

nível sobre a avaliação coordenada dos riscos das redes 5G, o qual identifica as principais ameaças e atores de ameaça, os ativos mais sensíveis, as principais vulnerabilidades e uma série de riscos estratégicos.

Passando à terceira fase da Recomendação, o grupo de cooperação procedeu com a elaboração de um conjunto de possíveis medidas de redução de riscos (*toolbox*) para mitigar os riscos de cibersegurança identificados a nível nacional e da UE.

Até 31 de Dezembro de 2019, o Grupo de Cooperação NIS chegou a acordo sobre uma *toolbox* de mitigação dos riscos de cibersegurança identificados a nível nacional e da União, que seria publicada em janeiro de 2020.

10.7. Políticas de emergência no sector das comunicações

No âmbito da Ação 1.23 do Plano de Atividades da ANACOM para o período 2018-2020 – Contribuir, em colaboração com a ANEPC na definição e atualização de políticas de emergência - a ANACOM desenvolveu a 1.^a fase de um estudo que permitiu a identificação de um conjunto de potenciais lacunas no conhecimento existente sobre a utilização das comunicações eletrónicas no desenho das atuais políticas de emergência.

A próxima fase do estudo compreenderá a realização de interações quer com a ANEPC quer com outros atores relevantes do sector, nomeadamente aqueles que fornecem redes e serviços de comunicações eletrónicas ao público, no sentido de obter *feedback* sobre a pertinência do presente estudo e promover o debate sobre as questões levantadas de modo a capturar orientações que permitam focar e chegar ao objetivo da ação.

Prevê-se que a ação na qual este estudo se insere fique concluída no final de 2020, com a apresentação de um relatório sucinto contendo um contributo para a definição e atualização das políticas de emergência relativas ao sector das comunicações eletrónicas.

10.8. Normalização

Em 2019, o ONS ANACOM promoveu 215 consultas, respondidas, fundamentalmente, pelas quatro comissões técnicas nacionais constituídas:

- CTE 210 - Compatibilidade eletromagnética;

- CTE 209 - Redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interativos;
- CTE 215 - Aspectos eletrotécnicos de equipamento de telecomunicações;
- CTE 46 - Cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações.

Foram ainda objeto de consulta outros assuntos, como sejam: a normalização postal, CEMAH – campos eletromagnéticos no ambiente humano, ECEI – áudio, vídeo, sistemas multimédia e equipamento e ETR – Equipamentos de transmissão para radiocomunicações.

10.9. Outros aspetos

Para além do acima mencionado, a ANACOM colaborou com diversas entidades no respeitante à segurança das comunicações, designadamente, no âmbito do grupo de trabalho para a apresentação das soluções tecnológicas para as comunicações de emergência em Portugal a partir de 1 de julho de 2021, criado pelo [Despacho n.º 3458/2019, de 21 de março](#), dos Secretários de Estado da Proteção Civil e Adjunto e das Comunicações; das reuniões do Conselho Superior de Segurança do Ciberespaço; da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas 2020; na participação em exercícios; e na participação a nível internacional no Grupo de Peritos do Artigo 13.º e no BEREC.



INFRAESTRUTURAS

11. INFRAESTRUTURAS

11.1. Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA)

O sistema de informação de infraestruturas aptas (SIIA) é uma plataforma estruturante na articulação entre os vários operadores e/ou detentores de infraestruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações eletrónicas, designadamente nas áreas das infraestruturas rodoviárias, ferroviárias, portuárias, aeroportuárias, de água, do gás e da eletricidade, sendo ainda um fornecedor de informação sobre as redes existentes em cada local, o que permite a sua localização e eventual proteção em caso de emergência.

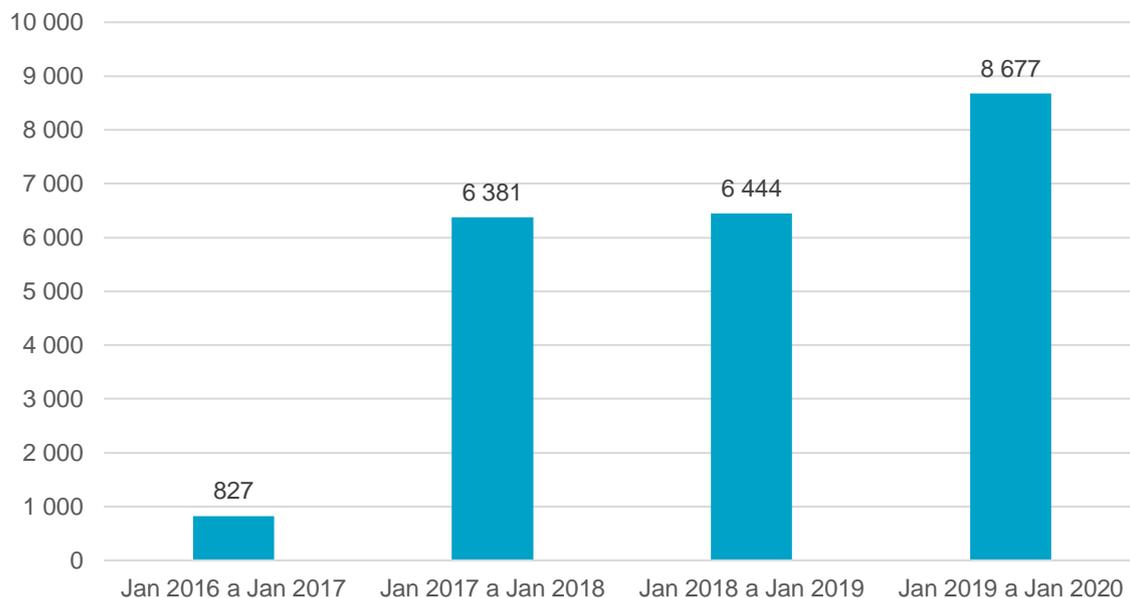
O SIIA é uma ferramenta que faz parte do dia a dia de trabalho de muitas entidades, suas utilizadoras. A partir de abril de 2019, entrou em produção uma evolução do SIIA a qual permitiu que o sistema suporte novos objetos cadastrais – mastro e entrada de edifício – e assegure, desse modo, a articulação com o conceito de infraestruturas aptas estabelecido pelo [Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho](#).

Ainda em 2019, a ANACOM aprovou a decisão relativa a uma nova evolução do sistema, com vista a melhorar o módulo Mapas, que é utilizado para consulta e pesquisa de infraestruturas existentes numa determinada zona do país, bem como outras funcionalidades existentes e o desenvolvimento de novas. Com esta melhoria contínua no sistema, a plataforma mantém-se permanentemente atualizada para melhor responder às solicitações exigidas pelos seus utilizadores.

É importante destacar a evolução e consolidação da utilização do SIIA pelas entidades utilizadoras, entre janeiro de 2016 a janeiro de 2020.

Encontram-se registadas 424 entidades e 1 138 utilizadores que acedem ao SIIA cada vez mais e nas suas diferentes vertentes (consulta; pesquisa, carregamento de dados, anúncios de construção, entre outros), como mostra o seguinte gráfico.

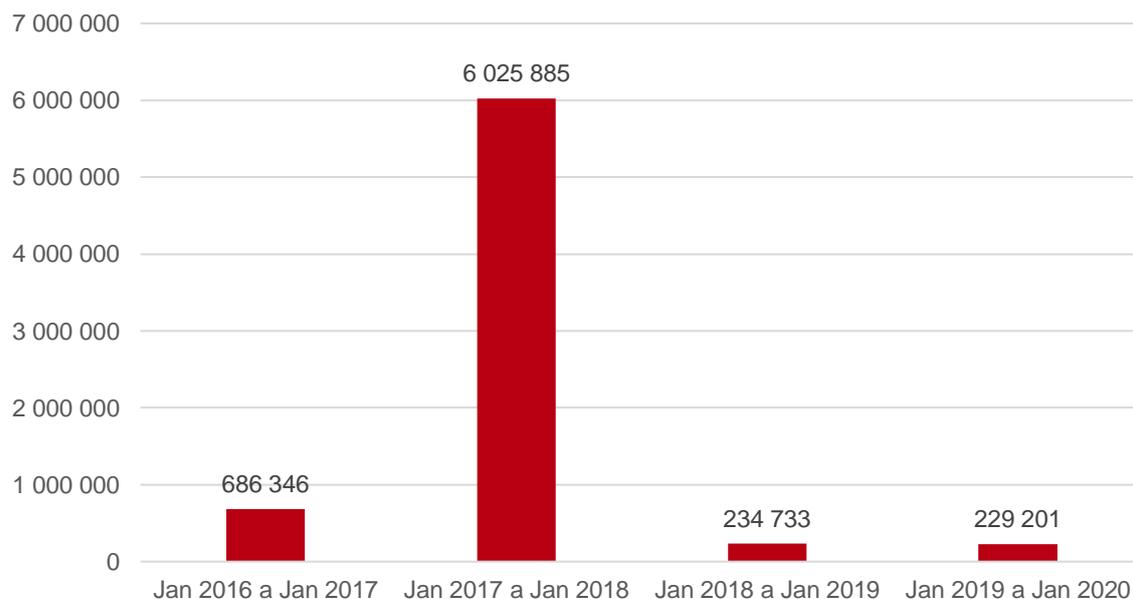
Gráfico 16. Acessos ao SIIA



Unidade: Acessos ao SIIA pelas entidades utilizadoras
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

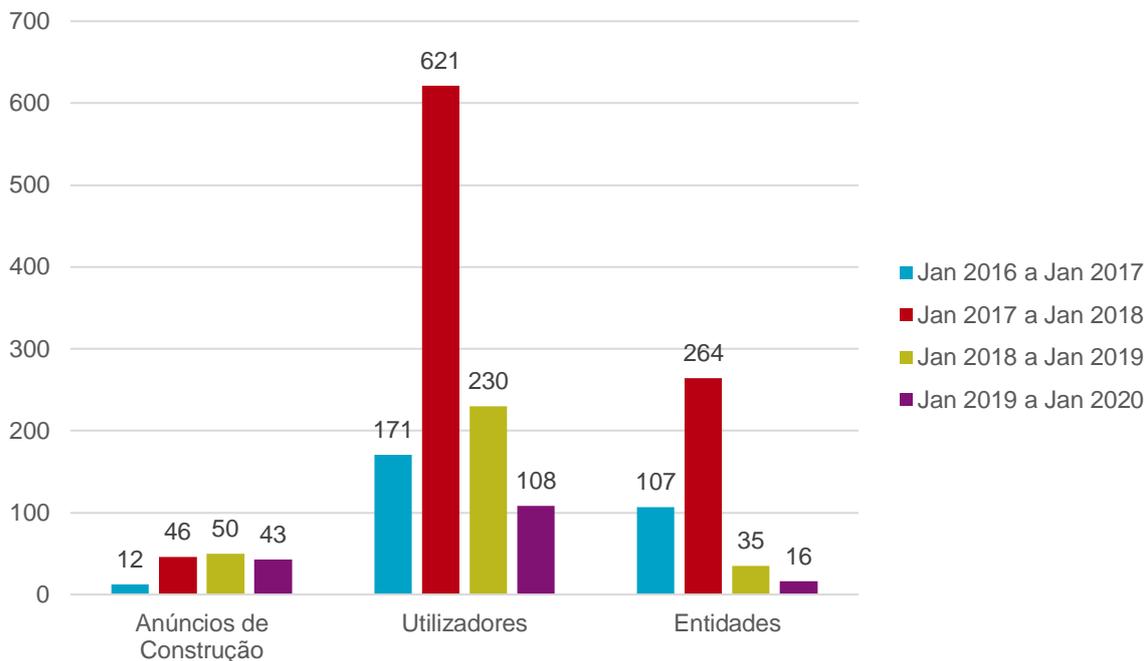
Apresentam-se de seguida alguns indicadores sobre a utilização e evolução do SIIA, desde a entrada em produção em janeiro de 2016 até janeiro de 2020.

Gráfico 17. Objetos cadastrados



Unidade: Número objetos cadastrados
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

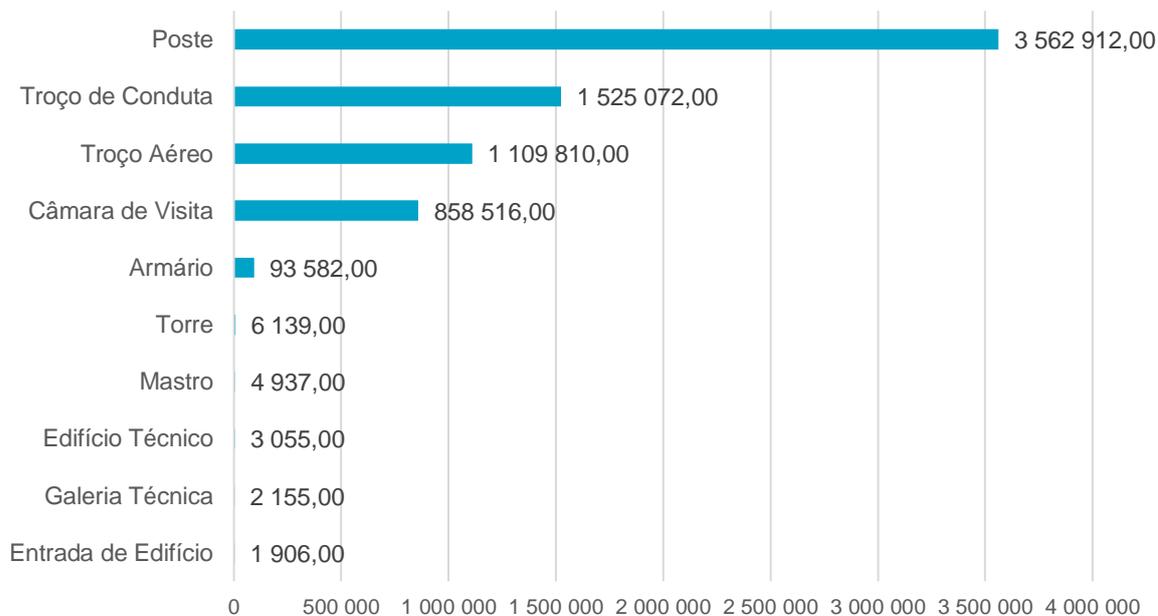
Gráfico 18. Anúncios de construção, utilizadores e entidades



Unidade: Anúncios de construção; utilizadores e entidades

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

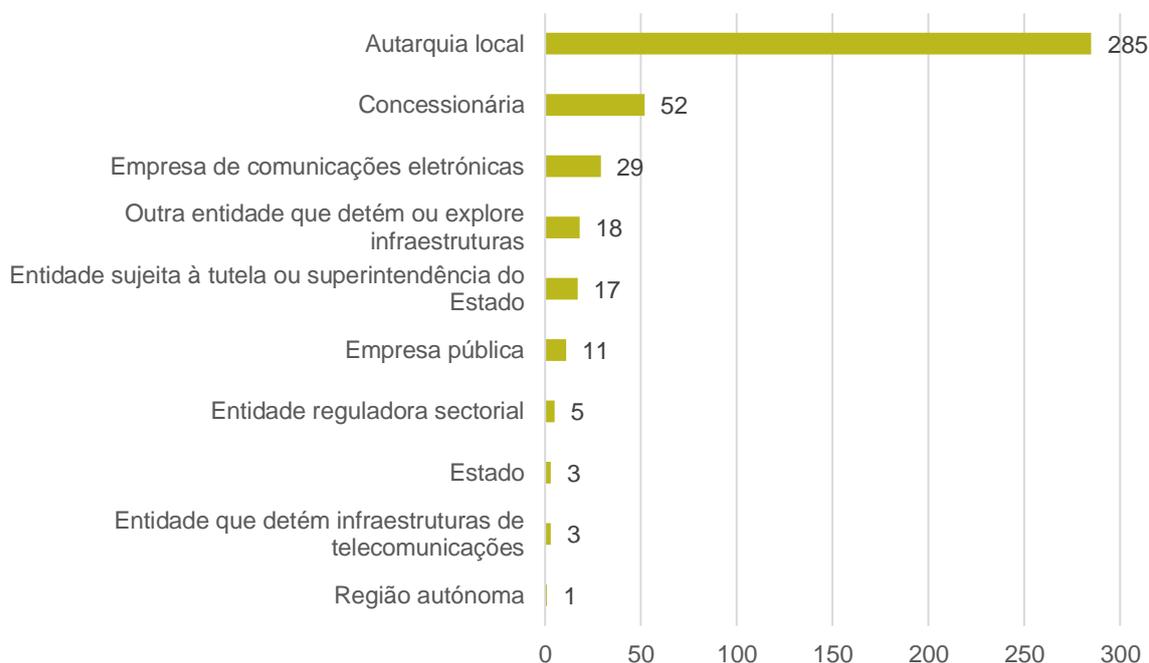
Gráfico 19. Tipo e número de objetos cadastrados no SIIA



Unidade: Tipo e número de objetos cadastrados no SIIA

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

Gráfico 20. Tipo de entidades utilizadoras do SIIA



Unidade: Tipo de Entidades Utilizadoras do SIIA

Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

11.1.1. Regulamento sobre a metodologia a utilizar para fixação da remuneração pelo acesso e utilização de infraestruturas aptas

A ANACOM aprovou, por deliberação de 12 de dezembro de 2019, o [projeto de 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 (infraestruturas aptas).

Na elaboração deste projeto de Regulamento foram avaliados, ponderados e considerados os benefícios decorrentes da sua aplicação, esperando-se que a uniformização da metodologia contribua para uma maior transparência e equidade no acesso às infraestruturas aptas detidas por diferentes entidades e para uma intervenção mais ágil e eficaz da ANACOM, no âmbito das competências que o [Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio](#), na sua redação atual, lhe confere, em particular, nas situações em que lhe seja solicitado que apure a adequação da remuneração solicitada.

A ANACOM teve em conta que esta metodologia será aplicada por diferentes tipos de entidades (detentoras ou gestoras de infraestruturas aptas), tendo ponderado o respetivo impacto nos incentivos ao investimento, na concorrência e na sustentabilidade económico-financeira das várias entidades que detêm ou gerem este tipo de infraestruturas. Na perspetiva da ANACOM, a metodologia definida constitui a solução mais proporcional, ajustada e não discriminatória, assegurando igualmente o princípio da não subsidiação cruzada entre sectores, evitando que sejam definidos preços significativamente diferentes para serviços similares.

Neste contexto, releva-se que, entre abril e maio de 2019, a ANACOM efetuou reuniões com os principais utilizadores de infraestruturas aptas, com as principais entidades detentoras de infraestruturas aptas fora do sector das comunicações eletrónicas, com a ERSE e com a Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT), com o objetivo de discutir os principais aspetos do Regulamento.

Na metodologia então concretizada, a ANACOM entendeu necessário e justificado proceder a uma maior densificação das normas aplicáveis às condutas, aos postes, às torres e aos mastros, dada a relevância que estas infraestruturas assumem na instalação e no desenvolvimento das redes de comunicações eletrónicas em Portugal, em particular das redes de banda larga de alto débito, fixas e móveis. No entanto, no caso particular das torres e dos mastros, dada a diversidade de elementos radiantes que podem ser instalados, entendeu-se que a definição de uma metodologia para a fixação da remuneração pela ocupação por um elemento radiante não seria passível de densificação.

Este projeto de Regulamento foi submetido ao procedimento de consulta regulamentar por um período de 30 dias úteis contados desde a data da sua publicação na 2.ª série do Diário da República, finda a qual, a ANACOM procederá à apreciação dos contributos apresentados pelos interessados e aprovará a versão final do Regulamento.

11.2. Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED e ITUR)

A obrigatoriedade de existência de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED), bem como em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR), nomeadamente em par de cobre, cabo coaxial e fibra óptica, permite uma maior facilidade de acesso a serviços de comunicações e de escolha de prestadores.

Este regime permite uma maior liberdade de escolha por parte do consumidor, aumentando a concorrência no sector.

Em 25 de julho de 2019, a ANACOM aprovou os projetos das novas regras técnicas aplicáveis, designadas por Manual ITED 4.^a edição e Manual ITUR 3.^a edição.

A necessidade de responder às constantes evoluções tecnológicas do sector, a inevitável atualização face à evolução normativa europeia, a clarificação e melhoramento de soluções existentes nas anteriores edições, a esperada redução de custos e a resposta a dificuldades sentidas pelos diversos intervenientes do mercado de infraestruturas conduziram às alterações introduzidas nos novos manuais.

Procurou-se, igualmente, potenciar as infraestruturas dos edifícios para tecnologias emergentes, como, a título exemplificativo, as relativas a PoE (Power over Ethernet), para sistemas que venham a necessitar de alimentação remota, o redimensionamento da Passagem Aérea de Topo (PAT) e a reestruturação das redes de cablagem de fibra ótica na Zona de Acesso Privilegiado (ZAP), prevendo futuras necessidades de acesso, nomeadamente do 5G.

Foram introduzidas algumas soluções técnicas relativas à reabilitação urbana, nomeadamente em termos de projeto e instalação de redes de tubagem e cablagem, por forma a facilitar a retirada progressiva de cabos nas fachadas.

Procedeu-se à simplificação dos testes da cablagem, principalmente em cabos coaxiais, CATV e MATV, sem comprometer a respetiva qualidade, bem como à harmonização dos critérios para calibração dos equipamentos usados em ensaios.

Por forma a facilitar o acesso a serviços dos diversos operadores foram, ainda, reformuladas as normas relativas às CVM (câmaras de visita multioperador), tendo-se introduzido uma nova figura designada por CAM (caixa de acesso multioperador).

A consagração de normas específicas para vários tipos de projeto, nomeadamente para moradias em banda e edifícios sem partes comuns, a implementação do ITED para grandes distâncias e a caracterização do acesso aos edifícios e interligação às redes do cliente em edifícios novos e a reabilitar são, igualmente, alguns exemplos de matérias que foram objeto de novas normas nestes manuais.

Estes projetos de normas técnicas foram objeto de consulta pública, tendo tido uma participação muito ativa por parte dos diversos destinatários: donos de obra, projetistas, instaladores, prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, câmaras municipais,

Ordem dos Engenheiros e Ordem dos Engenheiros Técnicos, associações representativas do sector.

Tratando-se de projetos de regras técnicas foram, por imposição legal, notificados à Comissão Europeia, em novembro de 2019. Tendo em conta que a aprovação final não pode ocorrer antes de decorridos três meses contados a partir da data da sua receção pela Comissão, a qual não apresentou nenhuma objeção, entraram em vigor no dia 1 de abril de 2020.



GESTÃO DO
ESPECTRO
RADIOELÉTRICO

12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

12.1.1. Radiodifusão televisiva – migração da rede TDT (700 MHz)

Dando continuidade ao trabalho desenvolvido desde 2016 sobre este tema, em 2019 concluiu-se o trabalho de coordenação detalhada do processo de alteração da rede TDT com o operador da rede, a MEO.

Em 21 de agosto de 2019, foi aprovado o SPD relativo às alterações da rede TDT (MUX A) no contexto da libertação da faixa dos 700 MHz, plano de desenvolvimento e calendário, que foi submetido a audiência prévia da MEO, bem como ao procedimento geral de consulta.

Em sequência, por decisão final de 4 de outubro de 2019, a ANACOM aprovou as alterações da rede TDT (MUX A) no contexto da libertação da faixa dos 700 MHz (plano de desenvolvimento e calendário).

No âmbito desta decisão, a ANACOM confirmou, em linha com o entendimento expresso no Roteiro Nacional, manter a tecnologia atualmente utilizada [DVB-T/MPEG-4 (H.264/AVC)], sem o estabelecimento de qualquer período de *simulcast*, pelo que, durante a execução dos trabalhos de ressintonia de cada estação emissora, é colocado em funcionamento um emissor portátil no canal radioelétrico a alterar, que assegurará a continuidade da emissão enquanto decorrem os trabalhos de ressintonia do emissor principal. Desta forma evitam-se períodos prolongados de indisponibilidade do serviço, causando o menor impacto possível aos utilizadores da TDT.

No que respeita ao calendário, a decisão fixou o início do processo de migração para o período entre a 3.^a semana de janeiro de 2020 e a 1.^a semana de fevereiro de 2020 e o seu término no dia 30 de junho de 2020, estabelecendo que o processo, ao invés do indicado no SPD, se desenrolaria de sul para norte no território continental. Esta alteração foi motivada pelas condições climatéricas²⁹.

A decisão fixou a data de 15 de novembro de 2019 para a MEO apresentar um planeamento detalhado de alteração da rede, contendo a data de alteração de cada

²⁹ Os meses de inverno são mais rigorosos na zona Norte do País, pelo que desta forma permite-se que a migração na zona Norte do país ocorra já durante o período da Primavera.

estação emissora e, conseqüentemente, a data efetiva do início do processo de migração. Em 14 de novembro, a MEO apresentou o seu planeamento detalhado que, no entanto, não cumpria o calendário, nem quanto à data de início, nem quanto à data de conclusão.

Após algumas interações com a MEO, a empresa apresentou um novo planeamento detalhado de alteração da rede de TDT, em 13 de dezembro de 2019, em que estabelece o início do processo de migração a 7 de fevereiro de 2020, cumprindo o determinado pela ANACOM, mas remetendo a conclusão do processo para depois da data estabelecida por esta Autoridade (30 de junho de 2020).

A decisão de 4 de outubro de 2019 determinou ainda a realização de um teste piloto, com a resintonia da estação emissora de Odivelas Centro (do canal 56 para o canal 35) para avaliar, num ambiente controlado e limitado, a metodologia do processo de migração, as ações de apoio ao utilizador e a campanha de comunicação, e adaptá-las, se justificado, para o restante processo.

As ações de apoio ao utilizador assentavam numa linha telefónica gratuita gerida pela ANACOM com o número 800 102 002, para a qual as pessoas poderiam ligar para obter informação e apoio à sintonia. Caso não conseguissem fazer a sintonia dos seus equipamentos com a ajuda prestada no *call center*, a ANACOM disponibilizava equipas de técnicos que, sob agendamento, iriam a casa das pessoas fazer a sintonia, gratuitamente.

Para divulgar o processo de migração da rede de TDT e a existência destes apoios, a ANACOM lançou uma campanha de comunicação, referida no ponto 2.

O teste piloto ocorreu na data estabelecida, a 27 de novembro de 2019, e decorreu sem registo de reclamações ou queixas por parte da população. A disponibilização da linha telefónica gratuita e das equipas no terreno deram um forte contributo para o sucesso desta operação. Durante o piloto de Odivelas, o *call center* da TDT recebeu 841 chamadas e houve necessidade de dar apoio domiciliário à resintonia dos equipamentos em 64 situações.

12.2. Preparação do procedimento de atribuição de espectro na faixa dos 700 MHz, entre outras faixas de frequências

O procedimento de atribuição de direitos de utilização de frequências (DUF) na faixa dos 700 MHz e em diversas outras faixas foi sendo preparado ao longo de 2019, tendo-se

suportado, numa primeira fase, nos resultados da consulta pública realizada pela ANACOM ainda em 2018. A consulta em causa, que incidiu sobre a faixa dos 700 MHz, mas também sobre as faixas dos 450 MHz, 900 MHz, 1500 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz, 3,6 GHz e 26 GHz, permitiu que a ANACOM concluísse pela existência de um interesse generalizado do mercado, em particular pelas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz e pela sua atribuição num processo único, aberto e competitivo, designadamente através de um leilão.

Especificamente em relação à faixa dos 700 MHz, e no âmbito da estratégia da União Europeia para o Mercado Único Digital a [Decisão \(UE\) 2017/899 do PE e do Conselho, de 17 de maio de 2017](#), determinou a sua utilização para sistemas capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios, a partir de 30 de junho de 2020.

Por outro lado, o Código Europeu de Comunicações Eletrónicas determina a necessidade de os Estados-membros reorganizarem a faixa dos 3,6 GHz, prevendo um calendário coordenado de atribuições até 31 de dezembro de 2020.

E ambas as faixas foram identificadas como relevantes ou pioneiras para os sistemas 5G.

Com este contexto, e tendo ainda como referência, a nível nacional, os objetivos da Agenda Portugal Digital e as medidas que integram o Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT), atualizado pela Lei n.º 99/2019, de 5 de setembro, de desenvolvimento das redes de banda larga, em especial das áreas rurais e o desenvolvimento de redes de suporte aos serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios, tendo em vista a implementação do sistema 5G, a ANACOM aprovou a 22 de outubro de 2019 um projeto de decisão³⁰ sobre a designação da faixa dos 700 MHz para serviços de comunicações eletrónicas, a limitação do número de direitos de utilização de frequências a atribuir nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz e a definição do respetivo procedimento de atribuição.

No quadro deste projeto de decisão, foi também submetida à apreciação do mercado a sua reflexão sobre as condições que devem ser impostas no acesso e associadas à utilização do espectro que será submetido a leilão, tendo em vista assegurar uma maior

³⁰ [Consulta sobre a definição do procedimento de atribuição da faixa dos 700 MHz e outras faixas.](#)

contestabilidade do mercado móvel e, em simultâneo, criar condições para que, pela via do acesso digital, se promova uma melhoria das condições de vida da população em geral e do tecido económico do país, e se reforce a coesão económica e social e do território.

Em concreto, a ANACOM efetuou uma caracterização e análise do mercado móvel, tendo evidenciado uma dinâmica competitiva afetada pela dificuldade de entrada de novos intervenientes com impacto no nível de contestabilidade desse mercado. Nesse contexto, esta Autoridade salientou que um dos objetivos de interesse público a prosseguir no âmbito do procedimento de atribuição consiste na criação de condições que permitam o surgimento de novas entidades para estimular mais o desenvolvimento do mercado, permitindo o lançamento de novas ofertas com preços competitivos, com impacto positivo para a concorrência e para os utilizadores finais.

A imposição de limites à atribuição de espectro e a possibilidade de estes serem aplicáveis de forma diferenciada entre novos entrantes e empresas já detentoras de direitos de utilização de frequências foi especialmente ponderada. A intenção é dar cumprimento a um conjunto de objetivos de interesse público, em particular salvaguardar a concorrência no mercado, permitindo em simultâneo criar condições para que surjam diversas operações no mercado, incluindo eventualmente de novos entrantes, sem afastar a possibilidade de expansão dos operadores existentes, e evitar o açambarcamento do espectro, designadamente atento o efeito perverso que o mesmo poderá ter no fecho do mercado.

Entendeu-se igualmente que, sendo o espectro um recurso escasso, a sua atribuição tem um impacto significativo no mercado e deve ser acompanhada da fixação de obrigações que visem a promoção da concorrência, designadamente assegurando que esta não é afetada por distorções ou quaisquer entraves e que incentivem uma utilização efetiva do espectro, e a defesa dos interesses dos cidadãos. Neste contexto, a ANACOM ponderou a imposição de obrigações de acesso à rede, de forma a criar condições para novas entradas no mercado, beneficiando quer empresas sem quaisquer direitos de utilização de frequências em faixas designadas para serviços de comunicações eletrónicas, quer empresas que, no decurso do procedimento de atribuição de direitos de utilização, venham a adquirir algum espectro, viabilizando modelos de negócio do tipo MVNO ou assentes em *roaming* nacional.

Por outro lado, atentas as lacunas na cobertura das redes móveis que ainda se registam, incluindo não apenas no serviço de banda larga, mas também no serviço de voz, e que são

objeto de frequentes reclamações por cidadãos, por empresas e instituições e por autarcas, também se considerou fundamental que fosse ponderada a fixação de obrigações de cobertura. A presença generalizada das redes móveis em todo o país também contribuirá para potenciar a concorrência e garantir a diversidade da oferta, sendo essencial na criação de benefícios para os utilizadores finais. E o desenvolvimento das redes móveis em zonas mais remotas contribuirá decisivamente para uma maior coesão social e do território. Neste âmbito, foi ainda ponderado o incentivo a soluções de partilha de infraestruturas, especialmente relevantes num contexto de investimento em sistemas 5G, incluindo a possibilidade de utilização de *roaming* nacional em circunstâncias específicas, como seja o cumprimento de obrigações de cobertura, nomeadamente em áreas de baixa densidade populacional. Para a ANACOM, estas soluções poderão ser relevantes para o cumprimento de objetivos de inclusão social e económica.

Ainda no decurso do procedimento de consulta relativa ao projeto de decisão em que consta a análise da ANACOM das condições que se justificaria impor no procedimento de atribuição, esta Autoridade, por decisão de 31 de outubro de 2019³¹, aprovou o início do procedimento de elaboração do regulamento de leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências (DUF) nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz, de acordo com o previsto nos seus Estatutos e na LCE.

Em paralelo com a aprovação do projeto de decisão sobre, entre outros, a designação da faixa dos 700 MHz para serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM aprovou também, a 22 de outubro de 2019, um projeto de decisão³² sobre a alteração do DUF atualmente detido pela Dense Air Portugal na faixa dos 3,4-3,8 GHz e sobre a utilização futura da faixa.

Esta alteração, solicitada pela empresa, conduziu a uma reconfiguração e realocação do espectro detido pela mesma. A dimensão dos blocos regionais foi reduzida – no caso das zonas de Lisboa e do Porto, respetivamente de 168 MHz e de 112 MHz, para 100 MHz, e quanto aos restantes blocos a sua dimensão foi reduzida de 56 MHz para 55 MHz –, o espectro foi realocado para a parte inferior da faixa e foram aplicadas as condições técnicas de utilização estabelecidas na Decisão de Execução (UE) 2019/235. Com este

³¹ [Aprovação do início do procedimento regulamentar do leilão para a atribuição de direitos de utilização de frequências nas faixas dos 700 MHz e outras faixas.](#)

³² [Consulta sobre a alteração do DUF detido pela Dense Air Portugal e futura utilização da faixa 3,4-3,8 GHz.](#)

projeto de decisão, posteriormente aprovado após procedimento de consulta pública e de audiência prévia, obteve-se uma desfragmentação da faixa dos 3,6 GHz que permitirá uma utilização mais eficiente do espectro, em benefício de todas as entidades que, entretanto, possam vir a aceder a esta faixa.

E estando em causa uma faixa que é considerada prioritária para a implementação de serviços e aplicações 5G, a ANACOM decidiu também que se justifica disponibilizar ao mercado a totalidade dos 400 MHz existentes nesta faixa no futuro procedimento de atribuição, em preparação, pelo que o DUF detido pela Dense Air cessará os seus efeitos na data do termo da sua validade, ou seja, 5 de agosto de 2025.

Estando em causa uma operação que, embora ainda numa fase incipiente, até pelos circunstancialismos associados à disponibilização de equipamentos e infraestruturas 5G, envolve algumas iniciativas, nomeadamente ao nível grossista, e parcerias que poderão vir a ter alguma relevância num contexto de redes e serviços 5G, a ANACOM considerou que a ponderação de uma eventual revogação antecipada do DUF da Dense Air se afigura desproporcionada nesta fase, tendo presente que podem ser equacionados outros mecanismos/opções com vista a assegurar condições de concorrência equitativas no mercado e que menos afetem a posição subjetiva da empresa, como se entende ser o caso da decisão de disponibilizar a totalidade dos 400 MHz existentes na faixa dos 3,4-3,8 GHz no futuro procedimento de atribuição de DUF.

Esta decisão permite, assim, que a Dense Air continue a explorar o seu DUF até 2025, sendo que o esse DUF será ainda sujeito a uma nova alteração (que se encontra em curso em 2020, tendo já sido aprovado um projeto de decisão com esse objetivo), de forma a que nele sejam refletidas, de forma proporcional, as condições de utilização da faixa dos 3,6 GHz que, entretanto, foram fixadas no projeto de regulamento do leilão para a atribuição da faixa dos 700 MHz e de outras faixas.

Em paralelo com a aprovação dos dois projetos de decisão mencionados relativos, entre outros, à designação da faixa dos 700 MHz para serviços de comunicações eletrónicas e à alteração do DUF detido pela Dense Air e utilização futura da faixa dos 3,4-3,8 GHz, a ANACOM, em 22 de outubro de 2019, também aprovou um projeto de decisão³³ relativo a um pedido da NOS para atribuição de espectro na faixa dos 900 MHz e dos 2,1 GHz e uma

³³ [Consulta sobre a atribuição de frequências nas faixas dos 900 MHz e 2100 MHz à NOS.](#)

decisão³⁴ de revogação do DUF detido pela MEO para exploração do sistema de acesso fixo via rádio (FWA), na sequência da iniciativa da empresa de descontinuar essa operação.

As decisões finais relativas à designação da faixa dos 700 MHz para serviços de comunicações eletrónicas, à limitação do número de direitos de utilização de frequências a atribuir nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz e à definição do respetivo procedimento de atribuição, bem como relativa à alteração do DUF detido pela Dense Air Portugal, e ao pedido da NOS para atribuição de espectro na faixa dos 900 MHz e dos 2,1 GHz, bem como os relatórios dos respetivos procedimentos de consulta, foram aprovados a 23 de dezembro de 2019³⁵.

Ficou assim decidido que a atribuição dos DUF nas faixas em causa deverá ser sujeita a um procedimento de leilão, por se tratar de um processo potencialmente mais transparente e objetivo para todos os interessados e menos intrusivo nos planos de negócio dessas entidades, pois permite que cada entidade, que tem necessidades próprias em termos de espectro, possa adquirir a quantidade de espectro que efetivamente precisa e que valoriza.

Com esta decisão também se coloca à disposição do mercado duas das faixas relevantes para o 5G: os 700 MHz e os 3,6 GHz, com uma quantidade de espectro em simultâneo que não tem paralelo em mais nenhum país europeu, e incluindo também um conjunto de outras faixas de frequências que podem ser igualmente importantes para uma operação móvel.

Embora também tivesse sido publicado um calendário indicativo de todo o procedimento de atribuição, o qual apontava para a aprovação do regulamento do leilão e o seu início em abril de 2020, a situação excecional de pandemia que se vive em 2020 veio pôr em causa a concretização desse calendário.

Não obstante, na sequência do lançamento do procedimento regulamentar, e com base na análise previamente efetuada, bem como nos contributos recebidos, foi preparado o projeto de regulamento do leilão, o qual já foi submetido a consulta pública no início de 2020.

³⁴ [Revogação do DUF detido pela MEO para exploração do sistema FWA](#)

³⁵ Relatórios e decisões em: [Consulta sobre a definição do procedimento de atribuição da faixa dos 700 MHz e outras faixas](#), [Consulta sobre a alteração do DUF detido pela Dense Air Portugal e futura utilização da faixa 3,4-3,8 GHz](#) e [Consulta sobre a atribuição de frequências nas faixas dos 900 MHz e 2100 MHz à NOS](#)

Também já foi aprovado e colocado em procedimento de consulta o novo projeto de decisão relativo à alteração do DUF da Dense Air, de forma a concretizar o que ficou decidido a 23 de dezembro de 2019, refletindo nesse DUF, de forma não discriminatória e proporcional, as condições associadas à utilização da faixa dos 3,4-3,8 GHz até ao termo do seu direito, ou seja, 2025.

12.3. Grupo nacional de preparação para a WRC-19

Em 2019, concluiu-se a preparação da Conferência Mundial de Radiocomunicações, que se realizou de 28 de outubro a 22 de novembro (WRC-19). A WRC-19 tratou mais de trinta temas, com implicações em quase todos os serviços e aplicações de radiocomunicações.

Em termos nacionais, a ANACOM liderou um grupo para a preparação da posição nacional na WRC-19 (GT WRC-19). Além da ANACOM, participaram mais de 20 entidades externas.

Com base no trabalho que foi sendo desenvolvido desde 2016, a ANACOM elaborou a proposta de posição nacional à WRC-19, enquadrada por uma breve descrição de cada tema e pelo respetivo impacto ao nível nacional. A proposta foi levada ao conhecimento do Ministério das Infraestruturas e da Habitação – SEAC – e do Ministério dos Negócios Estrangeiros, tendo essas sido as posições defendidas por Portugal durante a WRC-19.

O grupo nacional de preparação para a WRC-19 foi um fórum de debate essencial e contribuiu de forma muito relevante para a consolidação das posições de Portugal à Conferência.

12.4. Radiodifusão sonora

12.4.1. Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças

A Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu à ANACOM, nos termos da Lei da Rádio³⁶, os pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores de rádio, para decisão quanto à transmissão dos correspondentes direitos de utilização de frequências.

³⁶ [Lei n.º 54/2010, de 24 de dezembro.](#)

Nos termos legais, a ANACOM publicou no seu sítio os pedidos da ERC e solicitou os competentes pareceres à Autoridade da Concorrência (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) nos seguintes casos:

- da PopQuestion - Unipessoal para a titularidade da PopQuestion II - Comunicação;
- da Maiorca FM - Produções Radiofónicas para a titularidade da Record FM - Sociedade de Meios Audiovisuais de Sintra Unipessoal;
- da Radioeste - Cooperativa de Radiodifusão Local para a titularidade da Narrativas e Ficções, Unipessoal.

12.5. Licenciamentos radioelétricos

O licenciamento de redes e estações dos vários serviços de radiocomunicações permite assegurar o cumprimento de normas técnicas e garantir que a utilização do espectro radioelétrico é feita sem interferências, em conformidade com o disposto no [Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho](#). Neste contexto, em 2019 foram tratadas 4 156 solicitações com a distribuição seguinte:

Tabela 6. Distribuição de solicitações tratadas por serviço

Serviço radiodifusão	Serviços móveis e radiodeterminação	Serviço fixo	Serviços por satélite	Licenciamento temporário
815	1 057	1 258	107	919

Fonte: ANACOM.

Detalha-se em seguida (ver tabela 25) a distribuição das atividades de licenciamento radioelétrico pelos diversos serviços de radiocomunicações.

Tabela 7. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2019

Serviço de radiocomunicações		Novas licenças		Alteração de licenças		Licenças temporárias/ aplicações	
		Estação	Rede	Estação	Rede	Estação	Rede
Móvel	Terrestre Redes privadas	-	114	-	115	-	672
	Terrestre Redes públicas	-	-	-	191	-	2
	Estações em ondas hecto/decamétricas	-	-	-	-	-	-
	Marítimo	25	-	14	-	-	-
	Aeronáutico	18	-	20	-	2	-
Fixo	Estações fixas em ondas hecto/decamétricas	-	-	-	-	-	-
	Redes ligações ponto-ponto (faixas < 1 GHz)	-	1	-	5	-	1
	Redes ligações ponto-ponto (faixas > 1 GHz)	-	9	-	1 098	-	12
	Redes ligações ponto- multiponto (faixas < 1 GHz)	-	1	-	2	-	-
	Redes ligações estúdio- emissor	-	1	-	15	-	-
Serviços por satélite	Fixo por satélite Estações terrenas	1	-	1	-	-	-
	Fixo por satélite Estações SNG ³⁷	1	-	1	-	83	-
	Fixo por satélite Redes VSAT ³⁸	-	-	-	-	-	-
	Móvel por satélite Sistemas MSS 2GHz	-	-	-	-	-	-
Radiodifusão	Sonora (analógica)	2	-	37	-	49	-
	Televisiva (digital)	-	-	2	-	-	-
Radiodeterminação	Estações de radiodeterminação	5	-	2	-	4	-
Aplicações SAP/SAB ³⁹		1	-	-	-	-	233

Fonte: ANACOM.

³⁷ Estações SNG - estações de recolha de notícias via satélite.

³⁸ Redes VSAT - redes de comunicação via satélite constituídas por estações terminais de muito pequena abertura.

³⁹ Aplicações SAP/SAB - aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

Relativamente ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres (SCET), no final de 2019 a MEO tinha 4 600 estações registadas, a Vodafone 4 541 e a NOS 3 073. No que respeita ao serviço fixo acima de 1 GHz, foram atribuídas nove licenças e procedeu-se a 1 098 alterações de licenças. Destaque para as redes de feixes hertzianos dos operadores NOS, Vodafone e MEO que, no seu conjunto, licenciaram 1 028 novas ligações ponto-ponto, num universo total de 1 029 licenciamentos. Em contrapartida, foram desativadas 1 066 ligações ponto-ponto, das quais 1 062 integravam as redes dos operadores atrás referidos. No total, existiam 4 894 ligações ponto-ponto ativas no final de 2019, correspondendo a 9 788 estações de feixes hertzianos. Quanto ao serviço de radiodifusão sonora em FM e à emissão de títulos RDS, não foram emitidos novos títulos, tendo sido alterados 19.

De registar ainda as diversas licenças temporárias utilizadas para apoiar a realização de eventos de curta duração, como os festivais Paredes de Coura, NOS Alive, Super Bock Super Rock, MEO Sudoeste, Marés Vivas, NOS Primavera Sound, Andanças, Festa do Avante e provas desportivas, designadamente a Volta a Portugal em Bicicleta e diversos ralis automóveis em vários pontos do País, bem como jogos de futebol e futsal.

Adicionalmente, importa referir a cobertura efetuada à fase final da Liga das Nações da UEFA (tendo sido emitidas 54 licenças compostas por 89 aplicações, que resultaram na consignação de 214 frequências), os testes automobilísticos nos autódromos, os programas televisivos e a cobertura de jogos de futebol das competições internacionais.

Assim, em 2019 foram atribuídas 807 licenças temporárias, compostas por 83 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 233 aplicações SAP/SAB e 1 200 aplicações do serviço móvel terrestre privativo. A estas acrescem 49 licenças temporárias de estação na faixa do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), quatro licenças de estação do serviço móvel aeronáutico, 12 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, quatro licenças de estação do serviço de radiodeterminação e duas licenças para serviços de comunicações eletrónicas terrestres. Foram ainda atribuídas 48 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros.

A ANACOM tem vindo ainda a autorizar a utilização de espectro radioelétrico para a realização de ensaios técnicos e de estudos científicos utilizando diversas tecnologias, nomeadamente as que contribuirão para o arranque do 5G em Portugal – cf. n.º 3 do artigo 5.º do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, na sua redação em vigor.

Este tipo de ensaios e estudos técnicos revestem-se de um grande valor acrescentado, pois permitem que investigadores, fabricantes e operadores de comunicações eletrónicas testem as várias funcionalidades e capacidades destas tecnologias, bem como afirmem os seus modelos teóricos, antes de se avançar para a implementação das futuras redes 5G, com a consequente disponibilização de serviços aos consumidores.

Durante 2019, os operadores de comunicações eletrónicas MEO, NOS e Vodafone realizaram um conjunto de ensaios técnicos, estudos científicos e demonstrações em contexto de utilização prática, tendo por base as tecnologias 4G e recorrendo também às novas tecnologias 5G, com vista a testar as suas potencialidades e novas funcionalidades. Os referidos ensaios e estudos, de âmbito territorial alargado e abrangendo áreas geográficas diversificadas, recorreram, principalmente, à utilização de espectro nos 3,6-3,8 GHz, uma das faixas pioneiras para 5G que se encontra harmonizada em toda a Europa, tendo sido previamente coordenados entre os interessados e a ANACOM.

No decurso de 2019, procedeu-se também à renovação do prazo de validade, por um período adicional de cinco anos, de um total de 1 030 licenças; e foram revogadas 110 licenças, sendo a distribuição por serviço apresentada na tabela seguinte.

Tabela 8. Renovação e revogação de licenças por serviço

	Móvel	Fixo	Radiodifusão	Radiodeterminação	Satélite
Licenças renovadas	282	79	352	30	5
Licenças revogadas	94	13	2	-	1

Unidade: Licenças.

Fonte: ANACOM

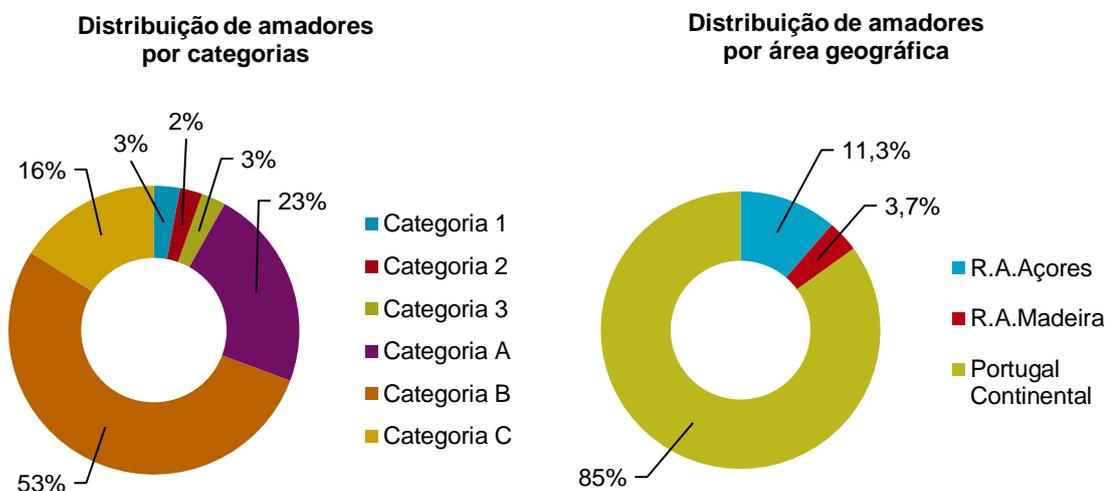
12.6. Gestão dos serviços de amador e de amador por satélite (SAAS)

No que respeita à gestão dos SAAS, existiam no final do ano de 2019 cerca de 5800 amadores (ativos e suspensos), com a seguinte distribuição por categoria⁴⁰ e área geográfica (ver gráfico seguinte):

⁴⁰ Categorias de amador: 1, 2, 3 – categorias obtidas ao abrigo da atual regulamentação.

Categorias de amador: A, B, C – categorias ao abrigo da regulamentação anterior a 1 de junho de 2009.

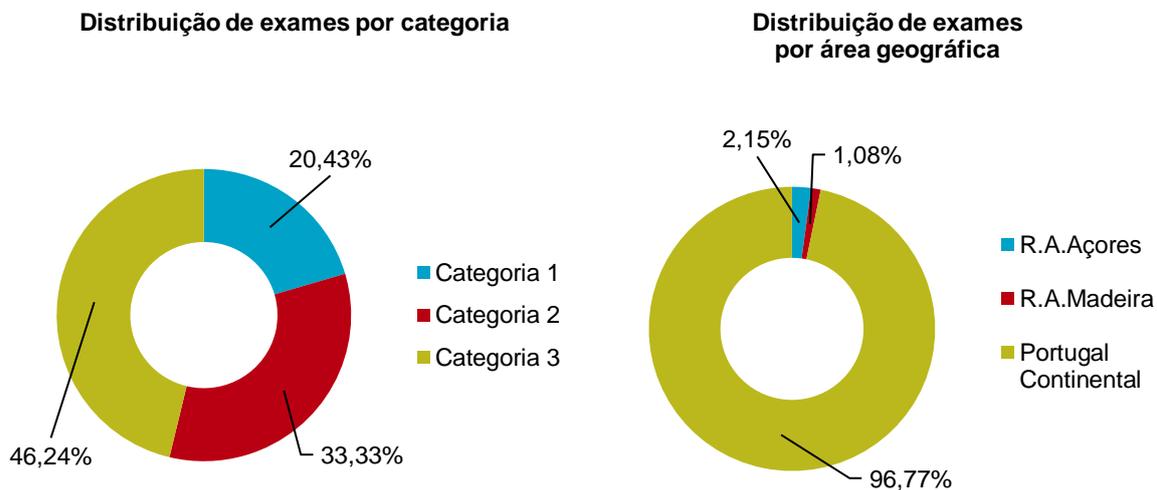
Gráfico 21. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos)



Fonte IGE-SAAS

Em 2019, foram realizados 93 exames de aptidão de amador (com uma taxa de aprovação de 83%) com a seguinte distribuição por categoria e área geográfica:

Gráfico 22. Distribuição dos exames de amador



Fonte IGE-SAAS

Ao nível da adequação legislativa e regulamentar, foram desenvolvidas diligências adicionais junto do Governo, necessárias para a alteração do [Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de março](#).

Ao nível operacional, entraram na ANACOM 1 680 solicitações – alterações, certificados de amador nacional, autorizações, esclarecimentos, licenças de estação de uso comum e indicativos ocasionais – das quais cerca de 99% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de resposta às solicitações foi de cerca de dois dias.

Ao nível operacional, entraram na ANACOM 1 680 solicitações, das quais cerca de 99% foram tratadas e concluídas. O tempo médio de resposta às solicitações foi de cerca de dois dias.

Importa igualmente salientar as autorizações especiais concedidas para utilizações SAAS:

- a) na faixa 1850-1965 kHz, para a participação em [concursos](#);
- b) na faixa dos 5 MHz, para a realização de testes de propagação ionosférica 32 autorizações;
- c) na faixa dos 2,3-2,4 GHz, 2,4-2,45 GHz e 5,65-5,85 GHz, para estudos científicos, experiências e diversas atividades de interesse para o radioamadorismo, nomeadamente utilização do satélite geoestacionário Es'hail-2 e testes de reflexão lunar e meteoritos, num total de 55 autorizações.

12.7. Proteção de estações e redes de radiocomunicações

Algumas das ligações hertzianas e estações de radiocomunicações licenciadas usufruem de proteção especial para garantir o seu funcionamento sem interferências provocadas por obstáculos à propagação, através da constituição de servidões administrativas, ao abrigo do [Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de novembro](#). Essas servidões definem zonas do território onde a edificação e colocação de obstáculos à propagação fica condicionada. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas, bem como 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. Adicionalmente, no âmbito do [Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro](#), são analisados projetos e emitidos pareceres técnicos sobre a possibilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas por servidões radioelétricas.

A ANACOM integrou em 2019 comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM) de 30 câmaras municipais, participando nas reuniões dessas

comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre eles. Além disso, deu resposta a pedidos de elementos sobre revisão de PDM de 18 outras câmaras municipais.

Em 2019, deram entrada 472 solicitações nesta área, tendo sido tratadas 460. O número de solicitações tratadas por tipo de solicitação é apresentado no quadro seguinte.

Tabela 9. Distribuição das solicitações tratadas

Tipo de pedidos	N.º de pedidos Tratados
De carácter geral	17
Sobre PDM, PU e PP (pareceres e reuniões)	96
Sobre linhas de energia	26
Sobre instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas	6
Sobre projetos de urbanização (edifícios, aproveitamentos hidroelétricos, recintos desportivos, pedreiras, rodovias, etc.)	269
Sobre instalação de parques eólicos	44
Relativos à constituição de servidões radioelétricas	2
TOTAL	460

The background of the page is a dark red color with a white circuit board pattern. The pattern consists of various lines, some straight and some curved, connecting to circular nodes of varying sizes. The lines and nodes are distributed across the page, with a higher density on the left side.

NUMERAÇÃO

13. NUMERAÇÃO

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

Em 2019, os prestadores de serviço telefónico em local fixo continuaram a requerer a atribuição de direitos de utilização de novos blocos de números geográficos, tendo sido atribuído um total de 250 mil novos números, a maioria em áreas geográficas fora de Lisboa e Porto. Esta contínua necessidade de novos números geográficos está em consonância com o aumento que se tem registado no número de acessos afetos ao serviço telefónico fixo, o que se justifica, em parte, pelo facto deste serviço estar incluído nas ofertas de pacotes de serviços 3P/4P/5P, que continuam a registar um aumento do número de subscritores. Em 2019, o número de subscritores de pacotes de serviços atingiu 4,1 milhões, mais 186 mil do que no ano anterior. Atualmente, a penetração destas ofertas é de 98 por 100 famílias.

Tabela 10. Comparativo face a 2018

Ano	Atribuídos (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos ¹					
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais anuais	A - R	Total atribuído
2018	A	90 000	50 000	70 000	210 000	190 000	29 650 001
	R	0	20 000	0	20 000		
2019	A	20 000	20 000	210 000	250 000	250 000	29 900 001
	R	0	0	0	0		

Relativamente à numeração não geográfica, em que se incluem os números móveis (nível "9" do Plano Nacional de Numeração), há a registar a cessação da atividade dos CTT enquanto MVNO e a (re)atribuição dos números que detinha por outros prestadores.

Tabela 11. Comparativo face a 2018

Ano	Atribuídos (A) ou Recuperados (R)	Números móveis		
		Serviço Telefónico Móvel ¹	A - R	Total atribuído
2018	A	300 000	-200 000	36 500 000
	R	500 000		
2019	A	300 000	0	36 500 000
	R	300 000		

Ao nível dos números curtos, foi recuperado um número 10xy e um número 18xy tendo sido atribuído um novo número curto, 147, para a linha iCidadão.

Em 2019, estavam atribuídos a nível nacional 36,5 milhões de números móveis, cerca de 30 milhões de números geográficos, mais de 1 milhão de números não geográficos (excluindo os números para serviços de redes privadas) e cerca de 690 mil números nómadas.

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

Em 2019, não foram atribuídos nem recuperados números para o serviço de audiotexto, nem para os serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA SMS), alojados em códigos específicos do Plano Nacional de Numeração.

13.3. Criação de uma gama específica no Plano Nacional de Numeração para serviços máquina a máquina

Na sequência da decisão de 30 de maio de 2019, a ANACOM aprovou o início de procedimento de elaboração de regras que visam a criação de uma gama específica no PNN para serviços máquina a máquina (M2M), bem como a definição das respetivas condições de atribuição e utilização, o qual foi divulgado através de aviso publicado, em 3 de junho de 2019, no sítio desta Autoridade.

Na sequência do pedido da NOS Comunicações, S.A., a ANACOM decidiu prorrogar o prazo concedido para envio de contributos e de sugestões no âmbito do procedimento regulamentar acima referido por um período adicional de 5 dias úteis.

Em 2019, a ANACOM procedeu à análise dos contributos recebidos tendo em vista elaborar o projeto de Regulamento a submeter a consulta pública.

13.4. Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração

Por decisão de 17 de outubro de 2019, a ANACOM aprovou o início de procedimento de elaboração de um Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do PNN.

Entende a ANACOM que deve definir as condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 (recomendação E.164 da UIT-T) do PNN, em termos compatíveis com o atual modelo de atribuição (ou seja, com as atribuições primária e secundária, nos termos atualmente previstos nos princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração), comumente adotado pelos gestores dos planos de numeração, em particular na Europa.

O objetivo é viabilizar alguns modelos de negócio que pretendem oferecer serviços de comunicações eletrónicas que, suportando-se, por acordo, nas redes e serviços já oferecidos por outras empresas, recorreriam também, nesse âmbito, aos direitos de utilização de números sob titularidade destas empresas. Desta forma promove-se a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas e a liberdade de escolha dos consumidores, além de se tornar mais transparente o regime aplicável às empresas que oferecem redes e serviços suportados em recursos E.164 do PNN.

13.5. Atribuição e recuperação de direitos de utilização de números na sequência da extinção dos serviços de comunicações móveis dos CTT - Correios de Portugal

Por decisão de 11 de abril de 2019, a ANACOM aprovou a atribuição de direitos de utilização de números da gama “92” detidos pelos CTT à MEO e à Vodafone, na sequência da extinção dos serviços de comunicações móveis dos CTT sob a marca *Phone-ix*. Foi também aprovada a recuperação dos restantes recursos de numeração primariamente atribuídos pela ANACOM aos CTT.



RECLAMAÇÕES

14. RECLAMAÇÕES

14.1. Reclamações do sector das comunicações em 2019

Em 2019, a ANACOM registou cerca de 100,6 mil reclamações, mais 4% do que no ano anterior, conforme [relatório de 2019 sobre as reclamações no sector das comunicações](#). O aumento registado foi impulsionado pelo aumento do volume de reclamações sobre os serviços postais (+18%, atingindo as 28 mil), tendo as reclamações sobre comunicações eletrónicas diminuído 1%, com 71,8 mil reclamações registadas.

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado, com 48% do total de reclamações, seguindo-se o livro de reclamações físico (46%). A ANACOM recebeu diretamente 6% do total de reclamações registadas.

Tabela 12. Número de reclamações do sector das comunicações – 2018/2019

	2018		2019		Var. 2018/2019 (%)	Var. 2018/2019 (p.p.)
	Nº	%	Nº	%		
Livro de reclamações	86,8	90%	94,3	94%	9%	4
Livro Eletrónico	38,2	39%	48,3	48%	26%	9
Livro Físico	48,6	50%	46	46%	-5%	-4
Reclamações diretas	10,2	10%	6,3	6%	-38%	-4
Email	7,3	8%	4,9	5%	-33%	-3
Correio	2,9	3%	1,4	1%	-51%	-2
Fax	0	0%	0	0%	-21%	0
Total	97	100%	100,6	100%	4%	-
Comunicações Eletrónicas	72,4	75%	71,8	71%	-1%	-3
Serviços Postais	23,7	24%	28	28%	18%	3
Outro/ Não identificado ⁴¹	0,9	1%	0,8	1%	-1%	0

Unidade: 1 000 reclamações, %, p.p.

Fonte: ANACOM

Nota: Outro/Não identificado inclui as reclamações em que o prestador de serviços não foi identificado pelo reclamante e as reclamações apresentadas contra outras empresas não reguladas.

⁴¹ Inclui também reclamações relativas a empresas não reguladas.

14.1.1. Serviços de comunicações eletrónicas

O sector das comunicações eletrónicas foi alvo de 71,8 mil reclamações. Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações por prestador e pelos principais assuntos visados pelos reclamantes.

- **Volume de reclamações por prestador**

Nos serviços de comunicações eletrónicas, a MEO foi o prestador mais reclamado (36%), seguida da NOS (32%), da Vodafone (28%) e da NOWO/ONI (4%). Entre os prestadores mais reclamados, apenas diminuiu o volume de reclamações contra a MEO (-21%, atingindo as 26 mil), destacando-se, no sentido contrário, a Vodafone, que atingiu as 19,9 mil reclamações (+34% face a 2018). O aumento do peso deste prestador foi registado não só em termos globais (+7 p.p.), mas também na grande maioria dos assuntos.

- **Assuntos das reclamações**

O assunto mais reclamado em 2019 foi a faturação de serviços (29% do total do sector), sendo o assunto que mais queixas motivou contra todos os prestadores (31% na MEO, 29% na Vodafone e na NOWO/ONI e 27% na NOS). Em segundo lugar, esteve a contratação de serviços, registada em 25% das reclamações do sector.

Tabela 13. Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas

	2018 (%)	2019 (%)	Variação (p.p.)
Faturação de serviços	30	29	-1
Contratação de serviços	22	25	3↑
Assistência técnica	20	19	-1↓
Falhas nos serviços	21	19	-2↓
Tratamento de reclamações	18	18	0
Cancelamento de serviços	14	16	2↑
Atendimento ao cliente	12	15	2↑
Avaria e venda de equipamentos	10	10	-1
Ligação inicial de serviços fixos	5	7	2↑
Velocidade do acesso à Internet	5	5	-1↓

Unidade: % de reclamações, p.p.

Fonte: ANACOM

14.1.2. Serviços postais

O sector postal foi objeto de 28 mil reclamações. Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações por prestador e pelos principais assuntos reclamados.

- **Volume de reclamações por prestador**

Em 2019, os CTT foram os mais reclamados (83% das reclamações do sector postal, -4 p.p. face a 2018), seguidos da DPD (11%, +3p.p.) que, tal como outros prestadores, tem visto aumentar o peso das suas reclamações no sector. Apesar da diminuição do peso no sector, o volume de reclamações contra os CTT subiu 12%, atingindo as 23,2 mil.

- **Assuntos das reclamações**

As reclamações sobre serviços postais estiveram relacionadas, sobretudo, com o atraso na entrega de objetos postais, assunto que mais aumentou em proporção, passando de 28% para 32% das reclamações do sector. O segundo assunto mais reclamado foi a entrega de objetos postais no domicílio (27%), seguido do atendimento (23%), do tratamento de reclamações (18%) e do extravio de objetos postais (12%).

Diminuiu a proporção e o volume de reclamações sobre desalfandegamento de objetos postais, passando de 7% para 4%, e sobre o atendimento, que passou de 27% para 23% das reclamações sobre os serviços postais.

Tabela 14- Assuntos mais reclamados nos serviços postais

	2018 (%)	2019 (%)	Varição (p.p.)
Atraso na entrega de objetos postais	28	32	3↑
Entrega no domicílio	24	27	2
Atendimento	27	23	-3↓
Tratamento de reclamações	16	18	1
Extravio de objetos postais	11	12	1
Condições da distribuição postal	8	8	1
Entrega na morada errada	7	8	0
Objetos postais devolvidos	5	5	0
Objetos postais violados ou danificados	4	4	0
Desalfandegamento de objetos postais	7	4	-4↓

Unidade: % de reclamações, p.p.

Fonte: ANACOM



SUPERVISÃO E
FISCALIZAÇÃO DO
MERCADO E DO
ESPECTRO

15. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

15.1. Comunicações eletrônicas

As ações de fiscalização realizadas no âmbito dos serviços de comunicações eletrônicas têm tido como principal preocupação garantir a inexistência de situações potencialmente geradoras de distorções no normal funcionamento dos mercados, bem como dar contributos adequados para a procura de soluções tendentes à resolução de litígios entre operadores e/ou entre aqueles e os consumidores, visando o cumprimento das obrigações constantes dos títulos habilitantes ao exercício de atividade e da legislação aplicável por parte das entidades habilitadas.

Têm também sido realizadas ações que visam identificar e erradicar o exercício de atividade e oferta de serviços por entidades não detentoras de qualquer título habilitante para o efeito, realidade que, nos últimos anos, tem vindo a registar um notório decréscimo.

Em 2019, a atividade de fiscalização incidiu particularmente na verificação do funcionamento dos *call center* dos prestadores de serviços de comunicações eletrônicas, sobre as práticas de prestadores de comunicações eletrônicas relativas aos elementos mínimos constantes das faturas que emitem, sobre as práticas adotadas no domínio das denúncias contratuais por iniciativa dos consumidores, sobre os procedimentos adotados relativamente à suspensão e extinção da prestação de serviços e sobre a portabilidade de números. Destaque também para a realização de uma auditoria sobre o SU de listas telefónicas.

No total, foram concretizadas 84 ações de fiscalização em matéria de serviços de comunicações eletrônicas, integrando a realização de 92 diligências. Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em sede sancionatória.

Por solicitação de tribunais e da Polícia Judiciária, foram realizadas diligências em vários locais do país e perícias técnicas a cerca de uma dezena de equipamentos de receção de sinais de televisão digital, com a respetiva elaboração de relatório. Estas diligências e perícias técnicas aconteceram no âmbito 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.

15.2. Serviços postais

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

Em 2019, foram realizadas 18 ações de fiscalização no mercado dos serviços postais, integrando a realização de 115 diligências. As ações incidiram sobre as atividades desenvolvidas em locais afetos à prestação do serviço por parte da concessionária CTT, visando verificar o cumprimento de objetivos de densidade da rede postal, alegadas anomalias ao nível da distribuição de correspondência e dos tempos de espera em estações de correio.

Paralelamente foram fiscalizadas quatro empresas por indícios de prestação de serviços postais sem os correspondentes títulos habilitantes.

Todas as situações irregulares detetadas seguiram para apreciação em sede de procedimento sancionatório.

15.3. ITED e ITUR

No que concerne à verificação do cumprimento do regime aplicável às infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) e em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios (ITUR)⁴², foram efetuadas 526 ações, divididas do seguinte modo:

- ITED: 403 fiscalizações de infraestruturas em edifícios e 66 fiscalizações documentais (projetos e relatórios de ensaios de funcionalidade);
- ITUR: 57 análises documentais (projetos).

⁴² O [Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho](#), procedeu à quarta alteração do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, que define o regime jurídico da construção, do acesso e da instalação de redes e infraestruturas de comunicações eletrónicas e da construção de infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios, transpondo para a ordem jurídica interna a [Diretiva n.º 2014/61/UE](#), do Parlamento Europeu e do Conselho, de 15 de maio de 2014, relativa a medidas destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de comunicações eletrónicas de elevado débito.

Nas ações de fiscalização a infraestruturas é analisada a conformidade da infraestrutura com os projetos que lhes serviram de base, bem como a sua conformidade e a dos materiais utilizados com as normas aplicáveis. Por outro lado, é verificada a documentação emitida pelos técnicos instaladores e os resultados apresentados nos registos de verificação da conformidade efetuados aquando da emissão dos termos de responsabilidade pela execução.

Como resultado da globalidade destas ações de fiscalização foram detetadas infrações, tanto no que respeita às normas ITED, como às normas ITUR, tendo sido enviados 110 processos para análise em sede de procedimento sancionatório.

Uma vez 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, indispensável para a posterior ligação à rede pública, a ANACOM também realiza diligências em processos camarários de concessão de alvarás de construção e de utilização.

Os referidos termos de execução das ITED, emitidos pelos técnicos instaladores, são obrigatoriamente submetidos à ANACOM, através do sítio na Internet. Em 2019, foram recebidos 14 692 termos de responsabilidade pela execução de ITED.

A colaboração entre a ANACOM e as câmaras municipais tem permitido detetar um conjunto de infraestruturas de telecomunicações relativamente às quais não foi garantido o cumprimento das obrigações, por parte dos diversos intervenientes.

Neste contexto, a ANACOM efetuou 79 diligências em autarquias de todo o país para recolher dados de processos de licenciamento para posterior análise.

Em virtude de variadas questões levantadas pelos agentes deste sector foram elaboradas 168 respostas a pedidos de informação sobre diversas matérias, que implicaram, em muitos casos, análises técnicas e/ou jurídicas das questões suscitadas.

15.4. Mercado de equipamentos (RED e CEM)

Em matéria do mercado de equipamentos de rádio⁴³ e de aparelhos de comunicações eletrónicas⁴⁴, foram realizadas 182 ações de fiscalização aos diversos operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores), tendo sido fiscalizados e recolhidos para análise 265 equipamentos, 70 dos quais foram apreendidos por verificação imediata de incumprimentos legais.

Aquando da disponibilização em mercado, esta Autoridade detetou diversas infrações aos referidos regimes legais, tais como incumprimentos relativos à marcação de conformidade europeia (CE), ausência de manuais de instruções e da declaração de conformidade UE, entre outros, tendo posteriormente sido enviados 106 processos para análise em sede de procedimento sancionatório.

Paralelamente, para verificação da conformidade dos equipamentos com os requisitos essenciais - relativos à compatibilidade eletromagnética e utilização eficaz do espectro radioelétrico - recorreu-se a ensaios laboratoriais (efetuados no laboratório da ANACOM) e à análise de documentação técnica. Nesta vertente, foram iniciados 255 novos processos e em virtude das não conformidades detetadas foram enviados 121 processos para procedimento sancionatório.

A ANACOM participou ainda numa campanha europeia de fiscalização de mercado aos equipamentos IoT (*Internet of things*) no domínio dos aparelhos domésticos. O principal objetivo desta 10.^a campanha de fiscalização de mercado, no âmbito da [Diretiva RED](#), foi verificar a conformidade administrativa de equipamentos que tradicionalmente não teriam componentes de rádio instalados, mas que, com o advento da IoT e outros meios de conectividade, passaram a ter funcionalidades via rádio. Dos equipamentos fiscalizados pela ANACOM no âmbito desta campanha apenas 17% se encontravam em conformidade (marcação e documentação técnica).

⁴³ [Decreto-Lei n.º 57/2017, de 9 de junho](#) (que revogou o Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de agosto), o qual estabelece o quadro regulamentar para a colocação e disponibilização no mercado e a colocação em serviço de equipamentos de rádio.

⁴⁴ [Decreto-Lei n.º 31/2017, de 22 de março](#), que estabelece as regras, em matéria de compatibilidade eletromagnética (EMC), relativas à colocação e disponibilização no mercado e colocação em serviço de equipamentos de comunicações eletrónicas, incluindo aparelhos e instalações fixas.

- **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 2019, o LEC foi sujeito à avaliação anual pela entidade acreditadora, o Instituto Português de Acreditação (IPAC), tendo como resultado a manutenção da acreditação do laboratório de acordo com a nova versão da norma NP EN ISO/IEC 17025 de 2018.

De acordo com os requisitos da norma de acreditação NP EN ISO/IEC 17025, relativa à garantia da qualidade dos resultados de ensaios e calibração, o LEC esteve envolvido em diversas comparações interlaboratoriais.

Na área de ensaios radioelétricos e compatibilidade eletromagnética foram feitas comparações bilaterais com a *National Media and Infocommunications Authority (NMHH)*, da Hungria e com a *Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania (RRT)*, da Lituânia.

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

Na área de calibração foi realizada uma comparação interlaboratorial organizada pela Relacre - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal, estando-se a aguardar pela entrega dos resultados para aferir a manutenção da competência técnica acreditada para a calibração de Medidores de Tensão (contínua e alternada), Corrente (contínua e alternada) e Resistência.

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 2019 decorreram ações de controlo de mercado e da indústria para verificar a conformidade técnica dos equipamentos com os requisitos legais em matéria de compatibilidade eletromagnética e de utilização eficaz do espectro⁴⁵.

Também foram realizadas diligências em vários locais do país e realizada perícia técnica, por solicitação de tribunais e da polícia judiciária, a mais de duas dezenas de equipamentos de receção de sinais de televisão digital. Estas diligências e perícias técnicas aconteceram no âmbito 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.

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

Nesta área foram ensaiados 189 equipamentos de radiocomunicações, 151 para efeitos de fiscalização de mercado, 32 equipamentos apreendidos e 6 equipamentos de ensaios interlaboratoriais. Foram encontradas não conformidades em 31 equipamentos, o que corresponde a cerca de 16%.

Foram elaborados procedimentos de ensaio, tendo em vista a medição de várias características técnicas em recetores de televisão digital terrestre, de acordo com a norma EN 303 340.

No âmbito das comparações com os laboratórios dos reguladores da Lituânia e da Hungria, foram ensaiados um “router WIFI”, um equipamento do serviço móvel terrestre (redes privadas) e uma fonte de referência de radiofrequência.

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

Em 2019, esta área conseguiu manter o nível do indicador de atividade tendo sido ensaiados 186 equipamentos, sendo a sua maioria (136) ensaios para efeitos de

⁴⁵ 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](#).

fiscalização de mercado no âmbito das Diretivas CEM, RED e R&TTE. Em 15 destes equipamentos, foram encontradas não conformidades e 3 mostraram-se inconclusivos (avaria, danificados, sem condições para serem ensaiados). Foram ainda ensaiados equipamentos por solicitação de entidades externas. Relevam-se ainda os ensaios CEM realizados no âmbito do acordo entre a ANACOM e o IST, do ISTSat-1, o primeiro CubeSat Português desenvolvido pela equipa ISTnanosat, do Instituto Superior Técnico.

Foram concluídas com sucesso as comparações laboratoriais com os reguladores da Hungria (competência flexível CEM.01, de 1 GHz a 6 GHz) e da Lituânia (competência flexível CEM.07, de 150 kHz a 30 MHz). Tendo em conta o âmbito de acreditação flexível do LEC para métodos de ensaio normalizados, participamos a nível internacional em duas reuniões do CLC/TC210, do CENELEC; e a nível nacional foi mantida estreita colaboração com a Comissão Técnica Especializada CTE210 do ONS-ANACOM.

No âmbito de acreditação flexível do LEC, com a publicação no JOUE em 6 de agosto de 2019 da norma harmonizada EN 55035:2017 aplicável à compatibilidade eletromagnética, elaborada em apoio da [Diretiva 2014/30/UE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 26 de fevereiro de 2014](#), esta foi incluída na lista de ensaios acreditados (LEA), para ensaios de suscetibilidade eletromagnética (EMS) de equipamentos multimédia.

Na continuação do *upgrade* de 2017, para ensaios de emissão radiada (EMI) até 6 GHz, foi concluído com sucesso o *upgrade* até 6 GHz do sistema de suscetibilidade eletromagnética (EMS) da câmara anecoica, que estava limitado a 1 GHz desde 1996.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2019, esta área executou 235 trabalhos de calibração de equipamentos, sendo 220 da ANACOM e 15 de clientes externos. Foram feitas revisões nos procedimentos técnicos de calibração de atenuação, potência, tensão (contínua e alternada), corrente (contínua e alternada), resistência, modulação de amplitude e modulação de frequência. Depois de auditadas, estas revisões foram aceites pelo Instituto Português de Acreditação (IPAC) e encontram-se vertidas no Anexo Técnico de Acreditação N.º M0053-1, edição n.º 19 de 16 de outubro de 2019.

Tendo-se registado avarias nos padrões de frequência de Barcarena e Madeira, foram adquiridos 2 novos equipamentos para assegurar o funcionamento da frequência padrão do LEC e dos centros de monitorização de Barcarena, Porto, Madeira e Açores.

Tendo em conta o âmbito de acreditação do LEC, esta área participou em 2 reuniões do grupo de trabalho GT2 – Eletricidade, Tempo e Frequência afeto às comissões técnicas de metrologia da RELACRE - Associação de Laboratórios Acreditados de Portugal.

15.5. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Durante o ano de 2019, a ANACOM promoveu a realização de 2 491 ações preventivas, 1 449 ações à distância, a partir dos seus centros de monitorização, e 1 042 em ações de proximidade, junto de todos os operadores e utilizadores do espectro, e das suas redes e estações de radiocomunicações.

Ambas as atividades se inserem na rotina diária da ANACOM e têm em vista garantir a correta utilização do espectro radioelétrico, prevenindo eventuais futuros problemas, nomeadamente, interferências prejudiciais nos serviços utilizados por toda a população.

Para além disso, e na vertente reativa, a ANACOM teve de acorrer a 1 674 solicitações. As interpelações à ANACOM envolvem temas diversos:

- as radiações não ionizantes e o impacto na saúde⁴⁶;
- meios de busca e salvamento nacionais que, temporariamente, podem ver a sua atividade impactada;
- problemas nos meios de comunicações no tráfego aéreo e marítimo;
- TDT;
- interferências nas redes dos operadores públicos;
- colaboração com entidades oficiais, nacionais e internacionais, das quais se destacam órgãos reguladores, forças de segurança e de entre elas os centros de arbitragem de conflitos de consumo.

⁴⁶ [Avaliação de radiações não ionizantes - 2019](#)

A ANACOM marcou ainda presença em inúmeros acontecimentos de dimensão nacional e internacional com o objetivo primordial de garantir a utilização de todos os meios de comunicação rádio (“sem fios”) sem quaisquer interferências, para além de fiscalizar potenciais situações ilegais na utilização de sistemas de comunicação.

Fruto do protocolo estabelecido com o município de Terras de Bouro, durante o 1.º semestre de 2019 a ANACOM procedeu ao levantamento do tipo de cobertura TDT existente em todo o seu território, através de ações conjuntas realizadas no terreno com as juntas de freguesias, junto das populações locais.

Em 95 % das instalações de receção de televisão analisadas (743), que se encontram a servir 1958 terra-bourenses, conclui-se ser possível o acesso, sem problemas, ao serviço de televisão.

As dificuldades reportadas em cerca de 25 % destas instalações ficam única e exclusivamente a dever-se a anomalias nelas existentes (más práticas de instalação e deficiências) e ao facto de não serem as indicadas para o tipo de cobertura disponibilizada pelo operador (uso de infraestruturas de receção terrestres em “Zonas TDT – Complementar/ DTH”).

Nas restantes 5 % das instalações (36) que abrangem 88 municípios de Terras de Bouro, existem indícios de que poderão haver problemas de cobertura.

Do total de solicitações que dão corpo à atividade reativa da MCE, 24% respeitam a interferências que, algumas delas, culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes solicitações, cerca de 46% 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 nacional em 2019.

Tabela 15. Atividade da MCE em 2019

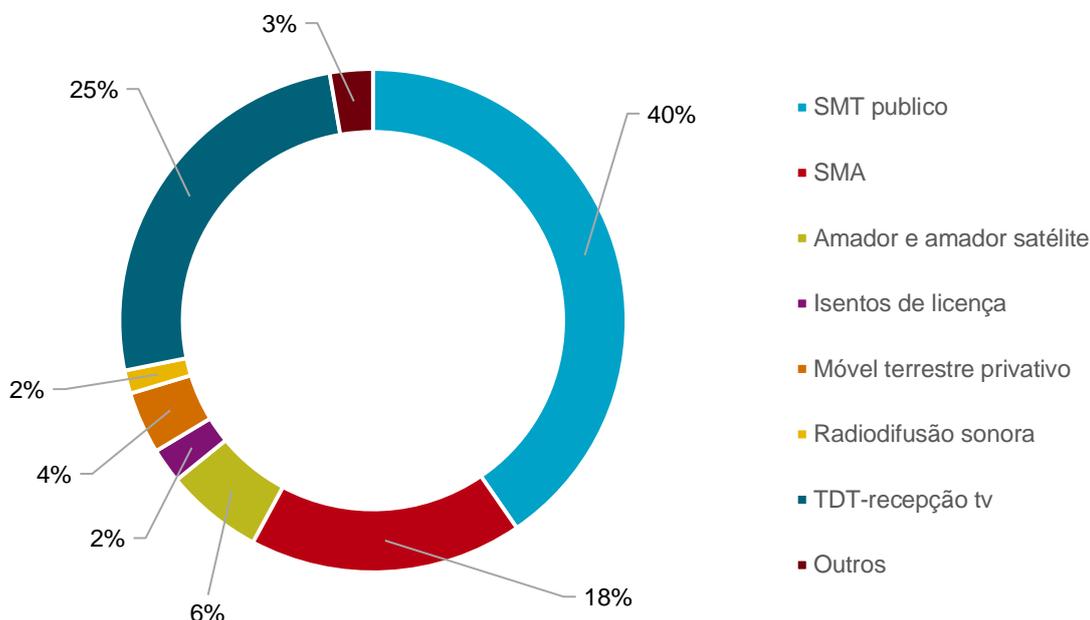
1 674 processos	401 interferências (24%)	162 interf. serv. móvel terrestre público – operadores públicos (40%)	
		102 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) – recepção televisão (25%)	
		70 interf. serv. móvel aeronáutico (18%)	
		25 interf. serv. amador e amador por satélite (6%)	
		16 interf. serv. móvel terrestre – redes privadas (4%)	
		9 interf. isentos de licença (2%)	
		6 interf. serv. radiodifusão sonora (FM e onda curta) (2%)	
		11 interf. restantes serviços (3%)	
	1 273 restantes solicitações (76%)	587 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (46%)	
		437 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (34%)	248 pedidos de colaboração internacional – autoridades congêneres (57%)
			189 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, reguladores, PSP, GNR, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo...) (43%)
		185 ações de estudo de cobertura (15%)	
		64 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (5%)	

Fonte: ANACOM.

Nas 401 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 40% estavam 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.

A intervenção da ANACOM teve ainda com a missão investigar, identificar e eliminar as causas associadas às dificuldades na recepção do sinal de TDT (102 situações) e às interferências reportadas pelos operadores de aeronáutica (70 situações), contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade.

Gráfico 23. Solicitações para resolução de interferências



Unidade: %
Fonte: ANACOM

No que respeita à cooperação com outras entidades, realçam-se 248 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e 189 processos de cooperação com a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

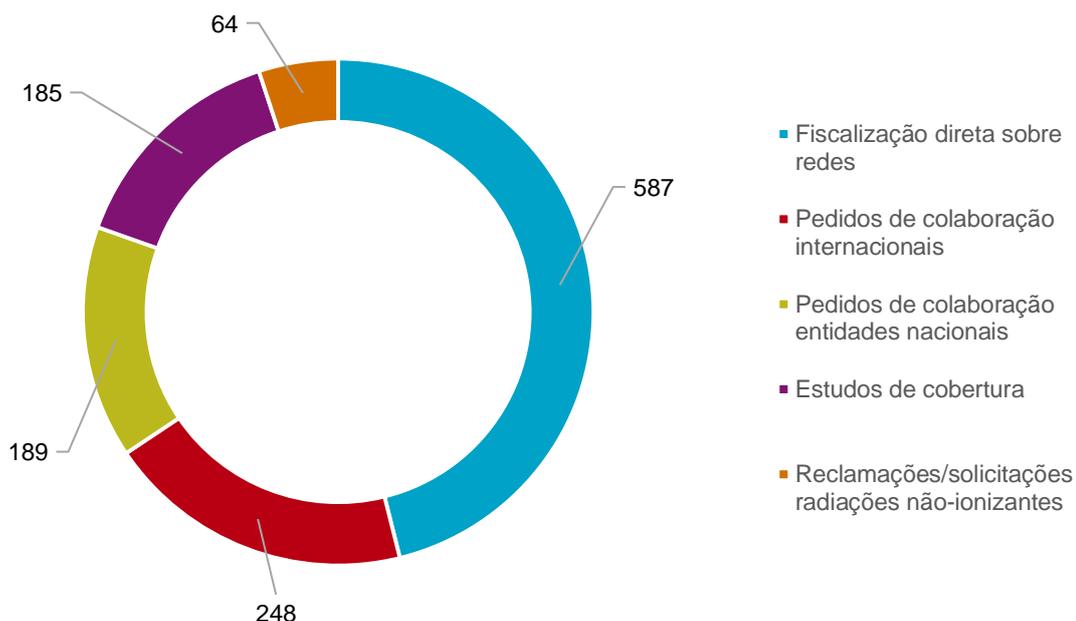
As questões legais associadas à localização dessas antenas e os níveis de emissão das radiações eletromagnéticas autorizados figuram entre as preocupações mais evidentes manifestadas pelo público em geral, trate-se de pessoas individuais ou de instituições de natureza variada.

Até ao final de 2019, em termos acumulados, a ANACOM foi solicitada a intervir em 2 007 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 2 004 processos que envolveram a análise de 253 estabelecimentos de ensino, normalmente os locais que maior apreensão suscitam por parte da população e sociedade em geral.

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 65 situações em que não foi possível garantir o patamar 50 vezes inferior, mas estavam cumpridos os níveis de referência estabelecidos na Portaria.

Será ainda de relevar que as 185 ações de estudo de cobertura realizadas incluem as ações tendentes a verificar o cumprimento das obrigações fixadas nos DUF em todas as 10 freguesias do arquipélago dos Açores que se incluem nas identificadas 480 freguesias tendencialmente sem banda larga móvel – ver ponto 15.6.6.

Gráfico 24. Solicitações que não interferências



Unidade: número de solicitações
Fonte ANACOM

15.6. Monitorização do cumprimento das obrigações

15.6.1. Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta

No âmbito das atividades de monitorização e de supervisão desenvolvidas pela ANACOM, à luz do disposto no Regulamento TSM⁴⁷, esta Autoridade tem dedicado particular atenção às práticas comerciais dos prestadores de serviços de acesso à Internet (ISP), nomeadamente às práticas *zero-rating* e similares.

⁴⁷ [Regulamento \(UE\) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015](#), que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta e que altera a Diretiva 2002/22/CE relativa ao serviço universal e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas e o [Regulamento \(UE\) n.º 531/2012 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012](#), relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União.

Com o propósito de avaliar os potenciais impactos das práticas *zero-rating* e similares no domínio da Internet aberta, nomeadamente no exercício dos direitos dos utilizadores finais previstos no Regulamento TSM, no pedido de informação endereçado aos ISP mais representativos do mercado, em fevereiro de 2019, foram introduzidas diversas solicitações relacionadas em concreto com as ofertas *zero-rating* e similares, para melhor compreender a evolução destas ofertas, os padrões de consumo dos seus utilizadores e as alternativas a estas ofertas.

Adicionalmente, a ANACOM tem procurado assegurar o cumprimento das obrigações relativas à garantia do acesso à Internet aberta em matéria de transparência. Com esse objetivo, foram incluídas no “Questionário Anual de Comunicações Eletrónicas (2019)” diversas questões sobre a informação publicada nos sítios na Internet dos ISP. Além da informação disponibilizada nos sítios na Internet, esta Autoridade tem vindo a monitorizar a informação que é disponibilizada pelos ISP nos respetivos contratos.

No âmbito dessa monitorização, a ANACOM detetou algumas deficiências e lacunas nos contratos e na informação publicada *online* sobre as velocidades de transmissão dos serviços de acesso à Internet. Com vista a promover a regularização dessas deficiências, a ANACOM remeteu aos ISP em causa, em maio de 2019, comunicações específicas alertando para a necessidade de, sem prejuízo dos procedimentos corretivos e sancionatórios que se viessem a mostrar aplicáveis, assegurarem, com a maior brevidade, o cumprimento das exigências do Regulamento TSM relativamente à disponibilização das informações em questão. Nessas comunicações, foi também solicitado aos ISP que enviassem a esta Autoridade informação sobre as medidas adotadas ou a adotar no sentido de assegurar esse cumprimento. As respostas dos prestadores visados foram recebidas dentro do prazo estipulado e nos termos solicitados, tendo estes informado já ter iniciado ou terem a intenção de desencadear um conjunto de ações.

No decorrer de 2019, a ANACOM monitorizou os sítios dos ISP e os seus contratos à medida que as alterações propostas foram sendo implementadas, alertando para a necessidade de correções adicionais quando justificado. As ações realizadas resolveram muitos dos aspetos identificados nas comunicações enviadas aos prestadores tendo-se registado algumas melhorias na informação disponibilizada sobre velocidades. No entanto, alguns prestadores comunicaram que só no início de 2020 darão por concluídas algumas ações.

Esta Autoridade continuará a monitorizar a conformidade da informação que os ISP publicam e incluem nos contratos com o disposto no Regulamento da Internet Aberta, para avaliar a adequação e proporcionalidade de intervenção junto dos operadores.

Importa ainda mencionar que a ANACOM aprovou, por decisão de 26 de junho de 2019, o relatório relativo à neutralidade da rede, no que respeita à aplicação dos artigos 3.º e 4.º do Regulamento TSM, que integra as ações de monitorização e supervisão desenvolvidas por esta Autoridade entre 1 de maio de 2018 e 30 de abril de 2019. Entre outros aspetos, o relatório evidencia a decisão, de julho de 2018, sobre as práticas comerciais de *zero-rating* e similares em Portugal. O relatório remete ainda para o trabalho de monitorização e supervisão desenvolvido em matéria de transparência, bem como os esforços realizados tendo em vista a conformidade dos ISP em relação às medidas de transparência previstas no Regulamento TSM no período a que respeita.

Ao longo de 2019, foram ainda realizadas algumas reuniões bilaterais com outras ARN, nomeadamente com a ANATEL (Brasil) e a Teleoff (Eslováquia). Estas ações de cooperação permitiram a troca de conhecimentos e de experiências em torno da neutralidade da rede, entre outros temas.

15.6.2. Monitorização das regras do *roaming*

Conforme anteriormente referido, o Regulamento da Internet Aberta veio também alterar algumas das disposições do [Regulamento \(UE\) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012](#), relativo à itinerância nas redes de comunicações móveis públicas da União, designado por Regulamento do *Roaming*.

No âmbito do *roaming*, o Regulamento incidiu sobre a implementação, desde 15 de junho de 2017, do princípio do *Roam Like At Home* (RLAH) para impulsionar a eliminação da diferença entre as tarifas domésticas e as tarifas das comunicações em *roaming* entre países do EEE, permitindo, no entanto, a definição pelos operadores de uma política de utilização responsável (PUR) do serviço de *roaming*, cujas regras pormenorizadas foram estabelecidas no Regulamento do *Roaming* e no Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 5 de novembro de 2016.

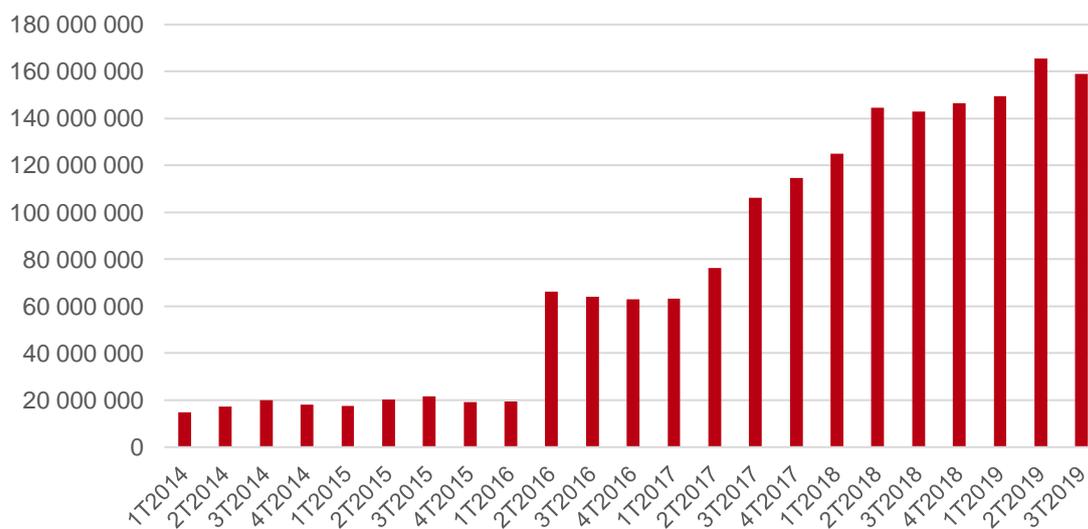
Em 2019, e no quadro da supervisão da aplicação do referido Regulamento, para além da intervenção referida no ponto 15.6.1, mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e o reporte de dados agregados ao BEREC com vista a contribuir para

a elaboração dos relatórios sobre *roaming* produzidos por este organismo, referentes à evolução agregada do tráfego, das receitas retalhistas e grossistas de *roaming*, e à transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações. Devido às alterações das regras do *roaming* em 30 de abril de 2016, não é possível fazer uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE.

De acordo com instruções da Comissão Europeia foram ainda descarregadas no CIRCA⁴⁸ (com as devidas garantias de salvaguarda da confidencialidade dos dados por parte da ANACOM e da CE) as respostas individuais dos operadores móveis (MNO e MVNO) aos formulários de informação sobre o *roaming* internacional definidos pelo BEREC. O fornecimento destas respostas individuais foi solicitado pela Comissão às ARN, com vista à preparação por esta entidade, até 15 de dezembro de 2019, do relatório bienal sobre os efeitos da abolição das sobretaxas de itinerância a nível retalhista, previsto no n.º 3 do artigo 19.º do referido Regulamento.

Seguidamente, apresenta-se a evolução do tráfego agregado dos operadores móveis nacionais entre o 1.º trimestre de 2014 e 3.º trimestre de 2019, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

Gráfico 25. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas

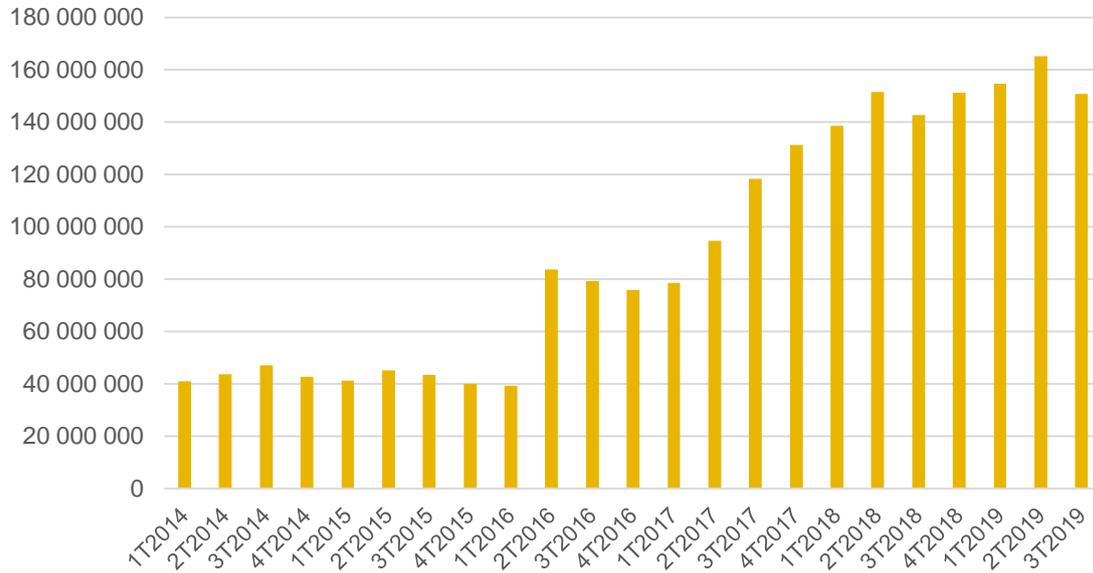


Unidade: Número de chamadas

Fonte: ANACOM.

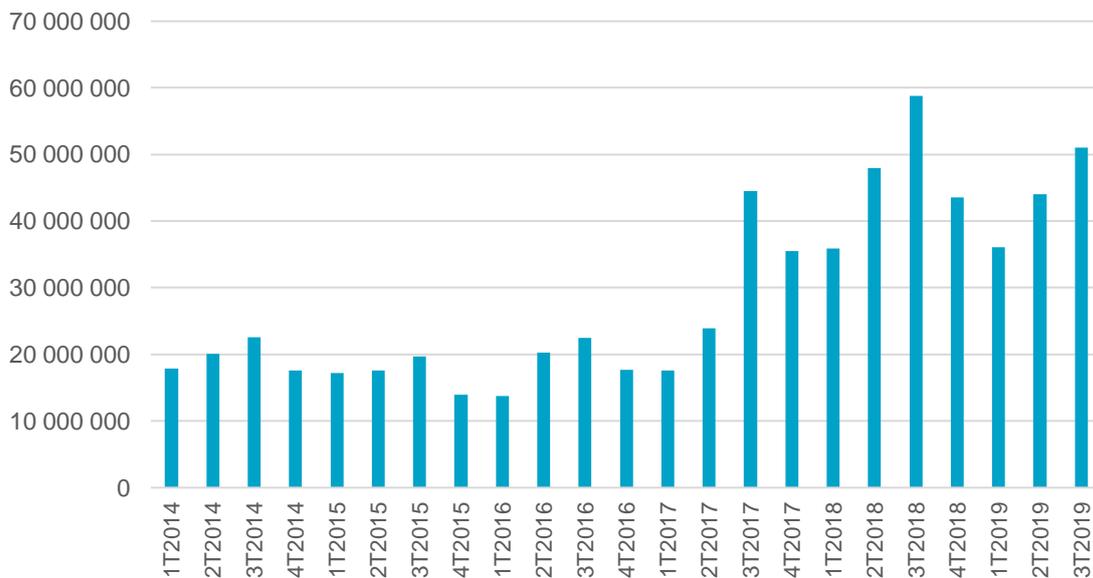
⁴⁸ *Communication and Information Resource Centre Administrator* da Comissão Europeia.

Gráfico 26. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas recebidas



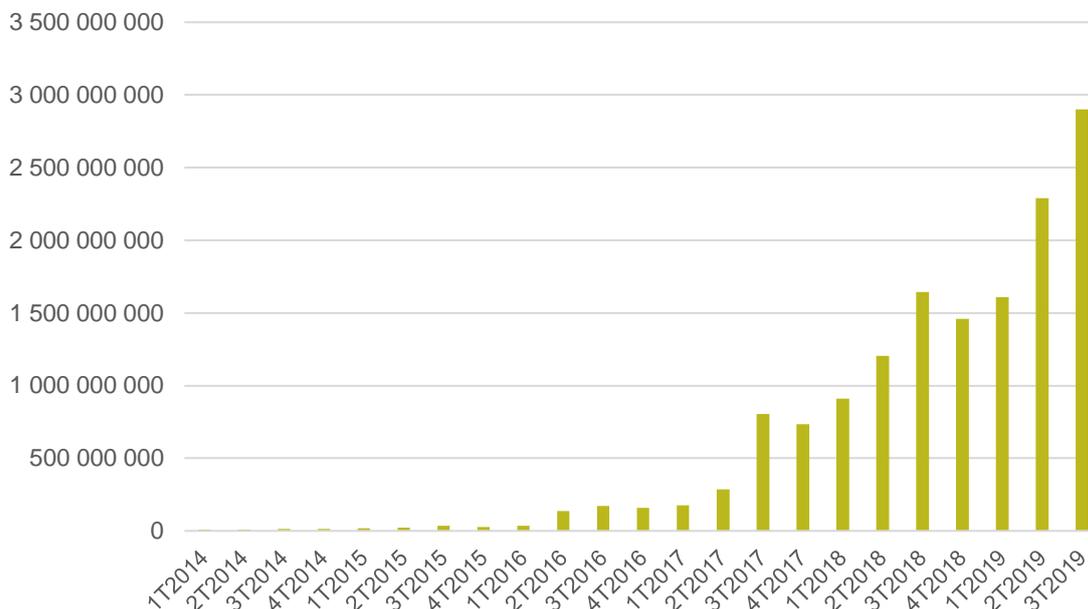
Unidade: Número de chamadas
 Fonte: ANACOM.

Gráfico 27. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – SMS



Unidade: Número de SMS
 Fonte: ANACOM.

Gráfico 28. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – dados



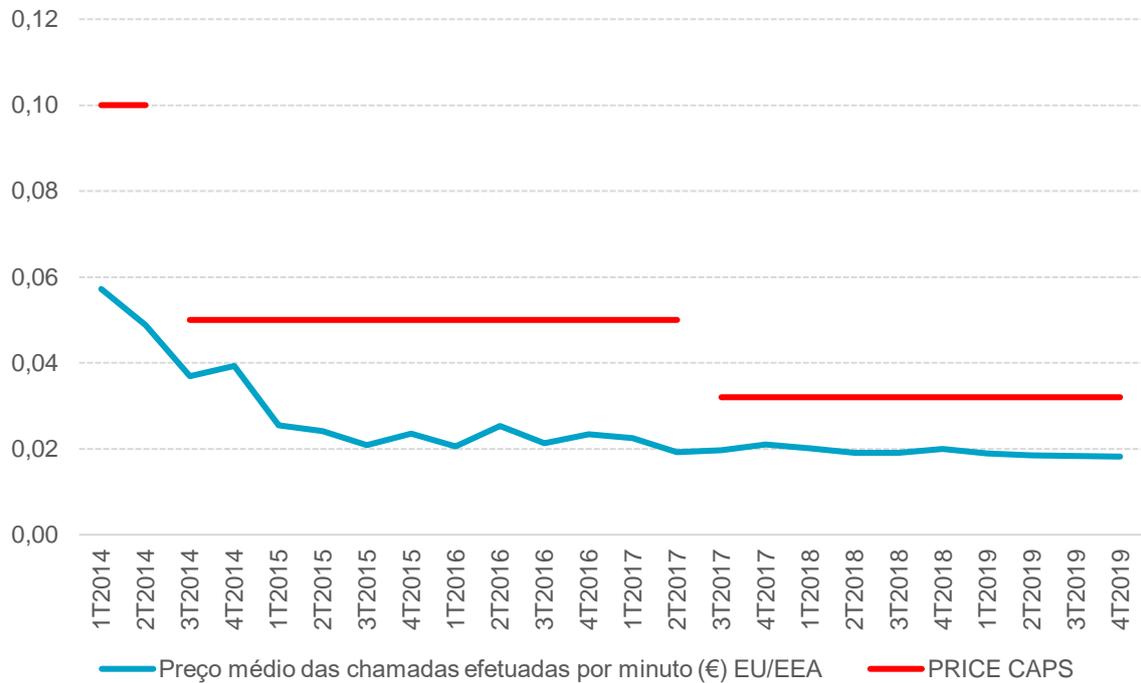
Unidade: Megabytes de internet
Fonte ANACOM

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 do *Roaming*, sendo que, em 2019, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

- 3,2 cêntimos por minuto para as chamadas de voz;
- 1 cêntimo por chamada, para os SMS;
- 4,5 euros por GB, para os dados.

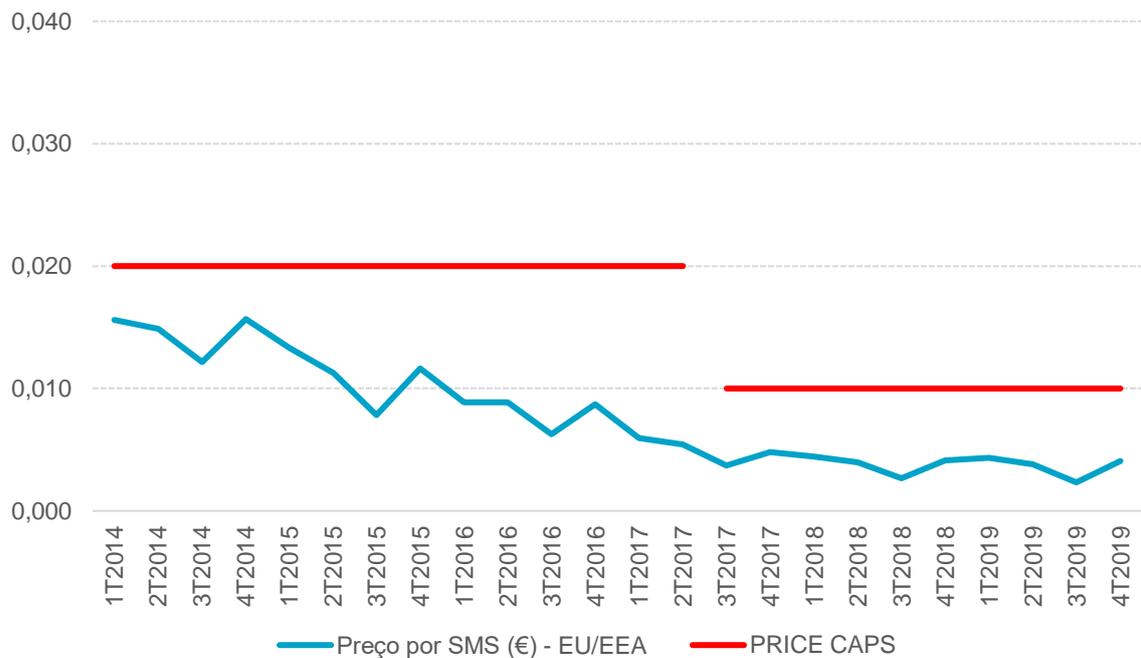
Nos gráficos seguintes apresenta-se a evolução, entre o 1.º trimestre de 2014 e o 4.º trimestre de 2019, dos preços máximos fixados e dos preços médios grossistas (voz, SMS e dados) para as comunicações de *roaming* (dados agregados apurados com base nas receitas e tráfego dos diferentes operadores móveis atuantes em Portugal).

Gráfico 29. Preço grossista de voz *inbound* em *roaming* por minuto



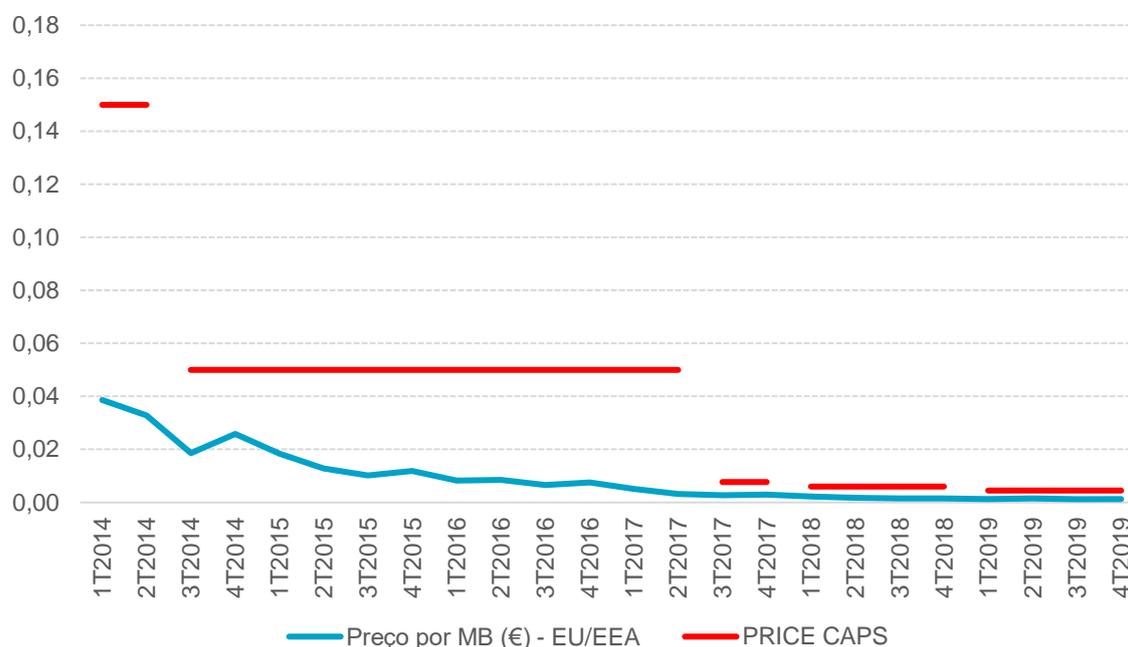
Unidade: Euros.
Fonte: ANACOM.

Gráfico 30. Preço grossista dos serviços de SMS em *roaming*



Unidade: Euros.
Fonte: ANACOM.

Gráfico 31. Preço grossista dos serviços de dados por MB



Unidade Euros.
Fonte: ANACOM.

Conforme se verifica nos gráficos acima, mantém-se a nível grossista uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados.

15.6.3. Monitorização das regras das comunicações internacionais intra-EEE

O Regulamento (UE) 2015/2120, de 27 de novembro, alterado pelo [Regulamento \(UE\) 2018/1971, de 11 de dezembro](#), estabelece no artigo 1.º regras comuns a fim de assegurar que não sejam faturados aos consumidores preços excessivos pelas comunicações interpessoais com base em números originados no Estado-Membro do fornecedor nacional do consumidor e terminadas num número fixo ou móvel noutra EM.

Assim, a partir de 15 de maio de 2019, o preço de retalho (excluindo o IVA) faturado aos consumidores pelas comunicações intra-União Europeia reguladas não pode exceder 0,19 euros por minuto para as chamadas, e 0,06 euros por cada mensagem SMS. Estas regras são aplicáveis, mediante transposição, em cada um dos restantes países do Espaço Económico Europeu (EEE) – Islândia, Noruega e Liechtenstein. Ainda, de acordo com o mesmo artigo 1.º, as ARN acompanham a evolução do mercado e dos preços das comunicações intra-União Europeia reguladas e apresentam um relatório à CE.

Neste seguimento, foi aprovado pelo BEREC o “1.º questionário de recolha de dados relativos às comunicações intra-EEE¹”, que respeitou ao período entre 1 de outubro de 2018 e 31 de março de 2019.

O questionário foi preenchido e remetido à ANACOM pelas empresas prestadoras de serviços móveis e de serviços fixos de voz abrangidas. A ANACOM verificou a informação recebida e remeteu-a ao BEREC, em 25 de junho de 2019. Posteriormente, em 8 de novembro de 2019, a ANACOM respondeu a um pedido de informação do BEREC, no sentido do apuramento da proporção de:

- a. minutos intra-UE regulamentados originados no serviço fixo relativamente ao total de minutos originados no serviço fixo de cada operador;
- b. minutos intra-UE regulamentados com origem no serviço móvel relativamente ao total de minutos originados no serviço móvel de cada operador;
- c. SMS intra-UE regulamentados relativamente ao total de SMS de cada operador.

No decorrer da análise desta informação foram solicitados mais alguns esclarecimentos aos operadores, sendo que alguns corrigiram as respostas anteriormente enviadas. As respostas individuais dos operadores foram enviadas ao BEREC, tendo a ANACOM garantido a confidencialidade das mesmas. O relatório do BEREC sobre esta matéria deverá ser submetido à 3.ª plenária do BEREC de 2020.

15.6.4. Monitorização das regras do serviço de entrega de encomendas

No dia 22 de maio de 2018 entrou em vigor o [Regulamento \(UE\) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018](#), o qual, com o objetivo de fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, veio impor um conjunto de obrigações de prestação de informação a esta Autoridade.

No âmbito nacional, estas obrigações são, à partida, impostas apenas aos prestadores de serviços de entregas de encomendas, que, em alternativa:

- a) estejam estabelecidos em mais do que um Estado-Membro; ou
- b) estando apenas estabelecidos em Portugal, tenham tido, durante o ano civil anterior, em média 50 ou mais pessoas a trabalhar para si, envolvidas na prestação

de serviços de entrega de encomendas em Portugal, sem considerar, para o efeito, as pessoas que trabalham para os seus subcontratados.

Assim, qualquer empresa que se encontre numa das duas situações acima referidas deve cumprir as obrigações de prestação de informação previstas neste Regulamento, nomeadamente:

- a. obrigação de declarar os seus elementos de identificação e de contacto, em conjunto com uma descrição das características e das condições gerais dos seus serviços, assim como, a partir de então, de comunicar todas as alterações dessas informações no prazo de 30 dias;
- b. obrigação periódica anual de prestação de informação, até 30 de junho de cada ano civil;
- c. apenas no caso de prestadores de serviços transfronteiriços *intra*-União Europeia, uma obrigação periódica anual de apresentar, até 31 de janeiro de cada ano civil, a lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro desse ano aos envios considerados no anexo do Regulamento.

No que respeita às duas primeiras obrigações [referidas nas alíneas a) e b) acima], a Comissão Europeia aprovou os respetivos formulários através do [Regulamento de Execução \(UE\) 2018/1263 da Comissão, de 20 de setembro de 2018](#).

No que respeita à lista pública das tarifas [referida na alínea c) acima], a CE desenvolveu uma plataforma *web based* para utilização pelos prestadores de serviços, a que as ARN e a CE também têm acesso para o exercício das suas competências.

Neste contexto, as empresas que se encontravam sujeitas às obrigações referidas:

- i. Remeteram à ANACOM os dados dos *utilizadores* que pretendiam registar na referida plataforma da CE, reportando até 31 de janeiro de 2019 na referida plataforma a sua lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro do mesmo ano aos envios considerados no anexo do Regulamento;
- ii. Remeteram até 30 de junho de 2019 à ANACOM a informação periódica anual definida no anexo II do Regulamento de Execução.

A ANACOM efetuou a verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando as correções e esclarecimentos tidos por convenientes.

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

Em 2019, a ANACOM continuou a monitorizar em permanência a integridade e qualidade do sinal de TDT que é disponibilizado pelo operador, através da rede de 390 sondas.

Os dados recolhidos pela rede de sondas TDT são disponibilizados no sítio da ANACOM, permitindo ao público em geral obter uma perspetiva diária do comportamento da rede de difusão de TDT.

Ainda neste âmbito, decorreram campanhas de medições no terreno para avaliar a cobertura TDT, destacando-se os trabalhos desenvolvidos em Terras de Bouro.

Em 2019, a ANACOM prosseguiu a monitorização do programa de comparticipação dos custos com equipamento TDT complementar (DTH), a que a MEO está vinculada. Releva-se que, no total, o valor do programa de comparticipação ascende a 16,8 milhões de euros, segundo a proposta da MEO que venceu o concurso.

Este programa, que vigora até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023), 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). O seu acompanhamento é feito com base em informação que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes apresenta-se informação sintética sobre este programa.

Tabela 16. 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	Até	Até	Até	Até	Até	Até	Até
	31-12-2012	31-12-2013	31-12-2014	31-12-2015	31-12-2016	31-12-2017	31-12-2018	31-12-2019
	2 196 523	2 748 793	3 091 715	3 303 951	3 463 780	3 593 124	3 701 130	3 783 850

Unidade: Euros.

Fonte: ANACOM

Tabela 17. Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual

Programa de Participação 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	Até 31-12-2018	Até 31-12-2019
Participação a posteriori ^[1]	10 472	12 513	13 467	13 958	14 222	14 406	14 576	14 679
Participação a priori ^[2]	20 362	26 996	31 451	34 373	36 707	38 648	40 268	41 604

Fonte: ANACOM

[1] Significa que o cliente suportou o pagamento do kit TDT Complementar, havendo posterior reembolso do valor da participação estabelecida nos termos do programa de participação.

[2] Significa que o kit TDT Complementar foi vendido a custo participado, tendo sido entregue ao cliente numa loja da MEO (com ou sem encomenda prévia) ou através da modalidade de encomenda por via postal.

15.6.6. Monitorização das restantes obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF)

Em 2019, a ANACOM procedeu ainda à verificação do cumprimento de outras obrigações associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF), nomeadamente:

- foi concluída a verificação do cumprimento das obrigações de cobertura nas 480 freguesias tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel (cuja distribuição foi realizada nos termos e condições fixadas na [deliberação da ANACOM de 22 de agosto de 2013](#);
- por [decisão final de 21 de novembro de 2019](#), a ANACOM divulgou o relatório de verificação das obrigações associadas à faixa dos 800 MHz, que apresenta os resultados dos estudos de cobertura para as 480 freguesias tendencialmente sem banda larga móvel (BLM). De acordo com a metodologia fixada por esta autoridade, neste trabalho foi utilizada informação sobre cada freguesia disponibilizada pela MEO, NOS e Vodafone, através de um questionário, tendo ainda sido efetuado um conjunto de ações, que incluíram:
 - a. a análise da informação descritiva e técnica submetida pelos operadores móveis;
 - b. a solicitação de esclarecimentos aos operadores móveis;

- c. a análise dos esclarecimentos prestados pelos operadores móveis;
- d. a realização de estudos teóricos da cobertura das redes móveis, com base nas tecnologias e faixas de frequências utilizadas por estes para disponibilização das velocidades de transmissão de dados em download que estão obrigados;
- e. a análise detalhada, para o total das 480 freguesias, dos resultados da cobertura teórica obtida nas respetivas sedes de junta de freguesia;
- f. a realização de medições no terreno, em 130 freguesias no Continente e em todas as 10 freguesias dos Açores.

Das ações acima descritas de forma sucinta, resultou o seguinte:

- 1. A informação remetida pelos operadores revela-se consistente e sugere, de um ponto de vista teórico, que estes dispõem de soluções tecnológicas que viabilizam o cumprimento das obrigações de cobertura impostas;
 - 2. Os estudos teóricos de cobertura indicam que 480 sedes de freguesia têm disponível um nível de sinal que possibilita o acesso ao serviço de BLM (à velocidade de referência imposta a cada operador);
 - 3. Em relação ao conjunto de 140 freguesias onde a ANACOM realizou medições (130 no Continente e 10 nos Açores) concluiu-se que, nas freguesias objeto das obrigações de cobertura da:
 - i. MEO, as velocidades máximas encontram-se, em média, acima dos 52,9 Mbps (sendo a velocidade de referência imposta de 43,2 Mbps);
 - ii. NOS, as velocidades máximas encontram-se, em média, acima dos 20,6 Mbps (sendo a velocidade de referência imposta de 4 Mbps);
 - iii. Vodafone, as velocidades máximas encontram-se, em média, acima dos 29,3Mbps (sendo a velocidade de referência imposta de 7,2 Mbps).
- a prestação do serviço de dados na faixa dos 2100 MHz (MEO, NOS e Vodafone, estão obrigadas, nos termos da alínea a) do n.º 1 do artigo 32.º da LCE e dos respetivos DUF para serviços de comunicações eletrónicas terrestres, a assegurar, na prestação de serviços de dados na subfaixa 1920-1980 MHz/2110-2170 MHz,

uma cobertura mínima ao nível do concelho, quer em termos de população, quer de distribuição geográfica, não inferior à verificada nas datas de renovação dos seus DUF, respetivamente, em 21 de abril de 2018, 4 de junho de 2018 e em 5 de maio de 2018);

- a prestação de serviços de voz e de dados até 9600 bps (na faixa dos 900 MHz e dos 1800 MHz) – nacional, por concelho e por lugar com mais de 10 000 habitantes: assegurar uma cobertura mínima não inferior à verificada em 17 de maio de 2012 para a NOS, e em 8 de julho de 2010 para a MEO e Vodafone;
- obrigações de qualidade de serviço, associada aos serviços prestados recorrendo ao sistema GSM e UMTS.

A ANACOM analisa a informação enviada e complementa esta análise com a realização de estudos de cobertura teórica, e medições no terreno, conforme apropriado.

15.6.7. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Para supervisionar a evolução da portabilidade e verificar o cumprimento das obrigações fixadas no Regulamento da Portabilidade por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas, foi recolhida informação através do “questionário semestral de portabilidade”.

No âmbito da monitorização das obrigações de transparência tarifária foi obtida informação sobre os números de acesso, ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados e sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reativação do anúncio *online* de portabilidade. Estas informações, bem como as relativas aos preços de portabilidade, foram divulgadas no sítio da ANACOM.

15.6.8. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço

As empresas que dispõem de ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas⁴⁹ dirigidas ao segmento não residencial enviam à ANACOM, no âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço⁵⁰ (RQS), informação trimestral sobre a qualidade de serviço do STF que disponibilizam.

A informação recebida pelas empresas para 2019 foi objeto de relatórios trimestrais disponibilizados no sítio da ANACOM e no portal do consumidor, concluindo-se da mesma que os prestadores cumpriram as obrigações de reporte da informação à ANACOM e a sua divulgação aos utilizadores finais.

Em termos genéricos, podemos concluir que os níveis de qualidade de serviço apurados são consistentes com os objetivos de desempenho definidos por cada um dos prestadores relativamente ao ano 2019.

Não obstante, destacamos algumas situações em que os níveis de qualidade apurados não atingiram os objetivos de desempenho autopropostos pelas empresas:

- para o parâmetro “Prazo de fornecimento de uma ligação inicial” dois prestadores registaram níveis de desempenho que não atingiram os objetivos de desempenho por eles definidos, para as ofertas de STF normalizadas dirigidas ao segmento não residencial;
- para o parâmetro “tempo de reparação de avarias”, dois prestadores apuraram níveis de desempenho que não atingiram os objetivos de desempenho por eles definidos, quer no que respeita às ofertas destinadas ao segmento residencial, quer para as ofertas de STF normalizadas dirigidas ao segmento não residencial. Um destes prestadores registou mesmo níveis de desempenho que ficaram aquém dos objetivos de desempenho autopropostos, tanto quando se considerou a totalidade

⁴⁹ 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.

⁵⁰ [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](#).

das reparações ocorridas ou apenas as reparações não associadas às situações de instabilidade atmosférica que assolaram o nosso país no segundo semestre de 2019 (fenómenos de precipitação intensa e depressões).

15.6.9. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais

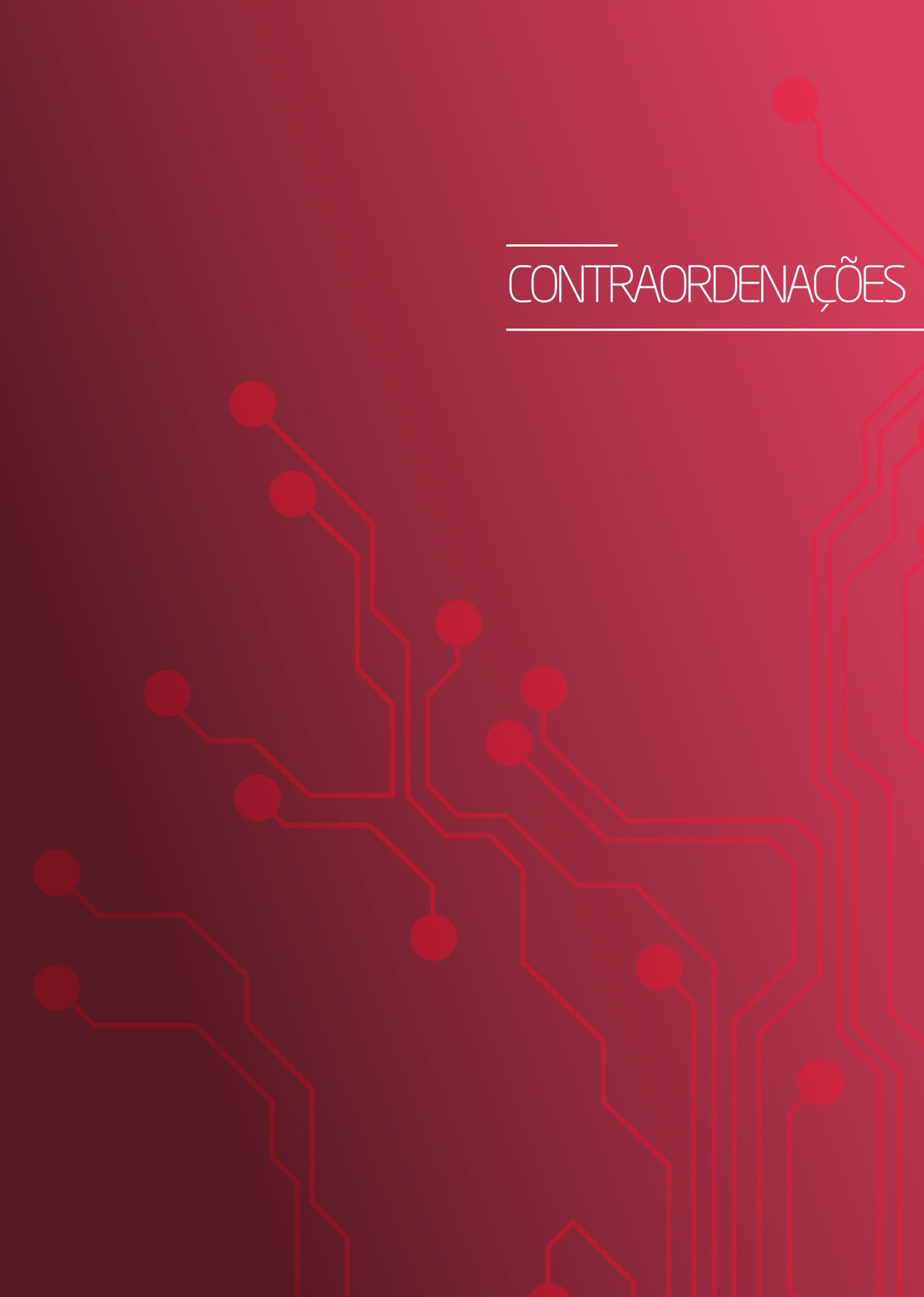
15.6.9.1. Monitorização do cumprimento das novas regras de fidelização decorrentes da alteração da LCE

A ANACOM procedeu uma vez mais à recolha junto dos prestadores da informação sobre as hiperligações de acesso às páginas dos respetivos sites onde divulgam as suas ofertas para os diferentes períodos de fidelização.

A ANACOM continuou, em 2019, a acompanhar as ofertas divulgadas nos sites dos prestadores, no que respeita à evolução das vantagens atribuídas aos clientes que contratam serviços com períodos de fidelização associados.

15.6.9.2. Monitorização do cumprimento de disponibilização do acesso à plataforma digital do livro de reclamações

Tal como decorre no Relatório de Regulação de 2018, a ANACOM continuou a acompanhar em 2019 o cumprimento da obrigação legal dos prestadores divulgarem, na página de entrada dos respetivos sítios da Internet, em local visível e de forma destacada, o acesso à plataforma digital que permite aos utilizadores reclamarem através do formato eletrónico do livro de reclamações.



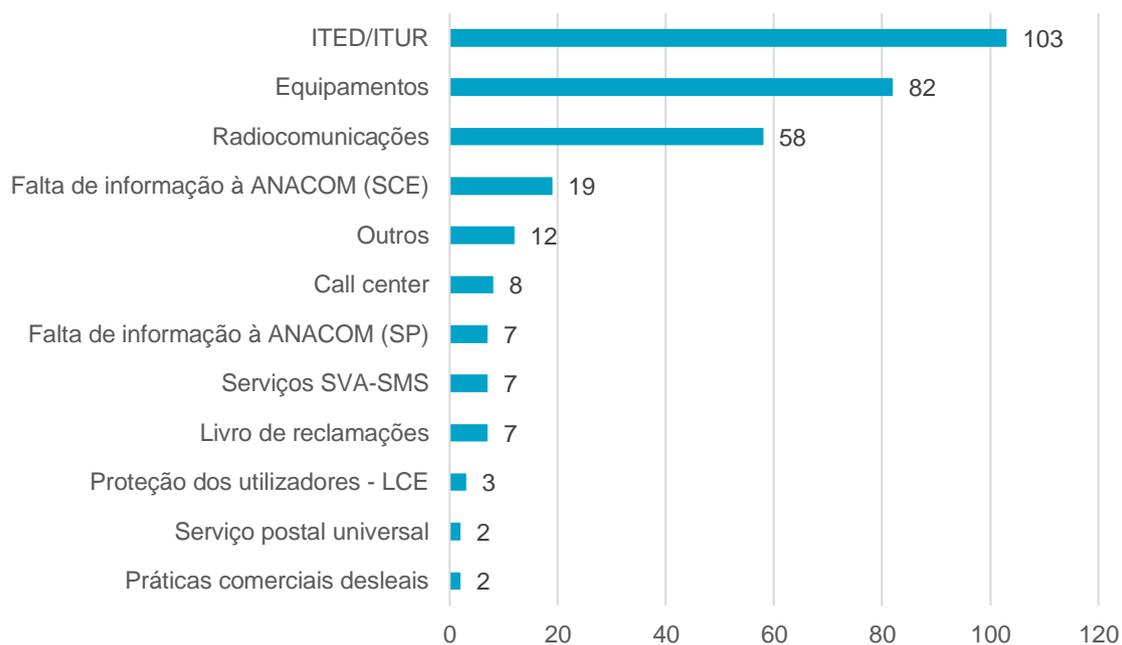
CONTRAORDENAÇÕES

16. CONTRAORDENAÇÕES

16.1. Novos processos

Em 2019, a ANACOM abriu 310 novos processos, os quais foram baseados em notícias de infração sobre os temas abaixo.

Gráfico 32. Novos processos (por temática)

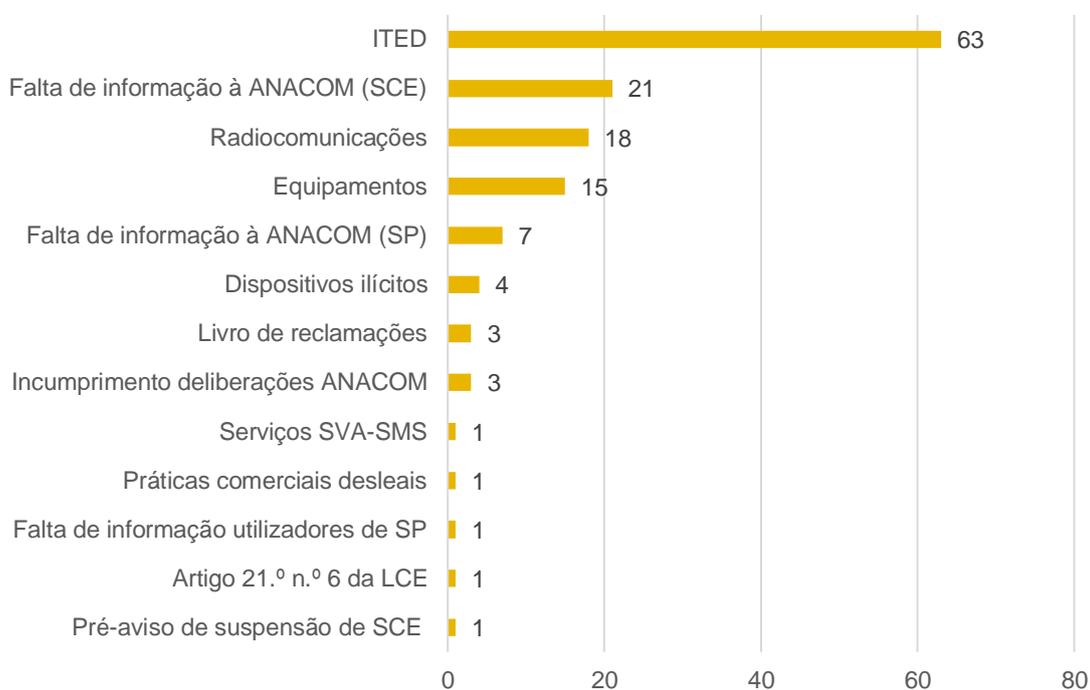


Fonte: ANACOM

16.2. Análise inicial de notícias de infração

Durante 2019 foram objeto de análise inicial 191 processos, tendo sido instaurados 139 processos de contraordenação, por existirem indícios suficientes de infrações que compete à ANACOM sancionar. Os processos instaurados respeitam às temáticas abaixo.

Gráfico 33. Processos de contraordenação instaurados



Fonte: ANACOM

Do total de processos instaurados, destacam-se os processos por incumprimentos da obrigação de prestação de informação à ANACOM, quer pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, quer pelos prestadores de serviços postais (num total de 28 processos), bem como os processos instaurados por violações ao regime ITED (num total de 63 processos).

No âmbito da LCE, salientam-se os quatro processos instaurados por indícios de detenção e utilização de dispositivos ilícitos (alínea d) do n.º 1 do artigo 104.º), bem como os três processos instaurados por indícios de incumprimento das seguintes decisões da ANACOM:

- deliberação de 28 de outubro de 2010, que determinou que a ORAC passasse a incluir na extranet a indicação atualizada e correta das condutas e infraestruturas e da respetiva taxa de ocupação;
- deliberação de 22 de maio de 2014, que determinou que, no prazo de 25 dias úteis, fossem reformulados e reapresentados a esta Autoridade os resultados do sistema de contabilidade analítica da entidade com poder de mercado significativo nos mercados de acesso em banda estreita à rede telefónica pública num local fixa e dos serviços telefónicos publicamente disponíveis num local fixo, dos exercícios dos

anos de 2010 e 2011 e que fosse enviada à ANACOM, em 5 dias adicionais ao referido prazo de 25 dias úteis, a informação sobre a separação contabilística;

- deliberação de 16 de maio de 2002, que impõe aos operadores/prestadores de serviços de telecomunicações que disponibilizem o serviço de *voice-mail* a obrigação de garantir que, após o início da mensagem deste serviço, seja concedido um período não inferior a cinco segundos sem qualquer custo para o utilizador chamador, para que este possa optar por utilizar ou não esta funcionalidade.

Em matéria de proteção dos consumidores foram instaurados três processos por violação do regime jurídico do livro de reclamações ([Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#)): um por adoção de práticas comerciais desleais proibidas pelo [Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março](#); um por violação das regras da LCE aplicáveis ao pré-aviso de suspensão do SCE; e outro por violação da obrigação de envio da mensagem informativa prevista no [Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio](#).

16.3. Processos concluídos

Em 2019, a ANACOM concluiu 180 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação (vide detalhe do sentido das decisões adotadas na tabela infra).

Em 110 desses processos os arguidos foram condenados com a aplicação de sanções, tendo no total sido aplicadas coimas no valor de 3,712 milhões de euros; foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (efetuados após a notificação das acusações aos arguidos), no valor global de cerca de 41 mil euros.

Tabela 18. Decisões em processos de contraordenação

Decisões em processos de contraordenação			180
Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo	52	Arquivamento Liminar	23
		Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades	29
Decisões de processos instaurados	128	Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos	84
		Admoestação	14
		Absolvição/arquivamento	18
		Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo	12

Fonte: ANACOM

Das 98 decisões condenatórias proferidas destacam-se as seguintes⁵¹:

- decisão de aplicação de coima única no valor de 30 mil euros à Vodafone⁵², por violação de duas obrigações estabelecidas no artigo 46.º da LCE, relativo aos mecanismos de prevenção da contratação;
- três decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas na decisão da ANACOM de 9 de março de 2012, sobre os “Procedimentos exigíveis para a cessação de contratos, por iniciativa dos assinantes, relativos à oferta de redes públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público”:
 - coima única de 635 mil euros aplicada à NOWO⁵³, pela prática de quarenta e quatro contraordenações;

⁵¹ Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2019, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM, referindo-se ainda se essas decisões foram objeto de novo recurso, ainda que interposto após 31.12.2019.

⁵² Na sequência de recurso de impugnação judicial apresentado pela Vodafone, o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão (TCRS), em 12.12.2019, reduziu a coima única aplicada para 20 000 euros.

⁵³ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

- coima única de 2, 605 milhões de euros aplicada à NOS⁵⁴, pela prática de cento e oitenta e seis contraordenações;
 - coima única de 23 750 euros aplicada à NOWO⁵⁵, pela prática de duas contraordenações.
- duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações previstas no artigo 48.º da LCE, relativo a contratos de oferta de redes ou serviços de comunicações eletrónicas:
 - coima única de 30 mil euros aplicada à MEO⁵⁶, pela prática de três contraordenações;
 - coima única de 67 500 euros aplicada à NOS⁵⁷, pela prática de oito contraordenações.
 - decisão de aplicação de coima no valor de 7 500 euros à MEO⁵⁸ por adoção de uma prática comercial enganosa, proibida pelo [Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de março](#).
 - duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações relacionadas com o livro de reclamações, estabelecidas no [Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de setembro](#):
 - coima de 6 mil euros aplicada à MEO⁵⁹, pela prática de uma contraordenação;
 - coima única de 14 mil euros aos CTT, pela prática de três contraordenações.

⁵⁴ Na sequência de recurso de impugnação judicial, o TCRS, em 17.12.2019, declarou uma nulidade processual e determinou a devolução dos autos à ANACOM. A ANACOM interpôs recurso desta sentença.

⁵⁵ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁶ Por sentença de 13.12.2019, o TCRS julgou o recurso da MEO totalmente improcedente e confirmou a decisão da ANACOM.

⁵⁷ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁸ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁵⁹ A decisão da ANACOM foi impugnada e, por sentença de 20.12.2019, o TCRS reduziu a coima para 3 000 euros. A MEO recorreu para o Tribunal da Relação de Lisboa.

- decisão de aplicação de coima única de 56 500 euros à MEO⁶⁰ por dois incumprimentos de obrigações fixadas em deliberação da ANACOM de 28 de outubro de 2010, que determinou a introdução de alterações à ORAC;
- decisão de aplicação de coima de 45 mil euros à MEO⁶¹, por duas violações da obrigação de barramento do acesso a SVA-SMS, prevista no n.º 3 do artigo 45.º da LCE;
- decisões que sancionaram incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista no artigo 108.º da LCE:
 - coima única de 14 mil euros aplicada à Atena T⁶², pela prática de duas contraordenações;
 - coima única de 4 500 euros aplicada à Nacacomunik, pela prática de duas contraordenações;
 - coima de 4 mil euros aplicada à Viasat, pela prática de uma contraordenação;
 - coima única de 2 250 euros aplicada à Associação de Moradores do Litoral de Almancil, pela prática de duas contraordenações.
- decisões que sancionaram o incumprimento da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista no artigo 45.º da LSP:
 - coima de 1 500 euros aplicada à Normaprazo, pela prática de uma contraordenação;
 - coima de 750 euros aplicada à Levado à Letra, pela prática de uma contraordenação;
 - coima de 625 euros aplicada à Polientrega, pela prática de uma contraordenação.

⁶⁰ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

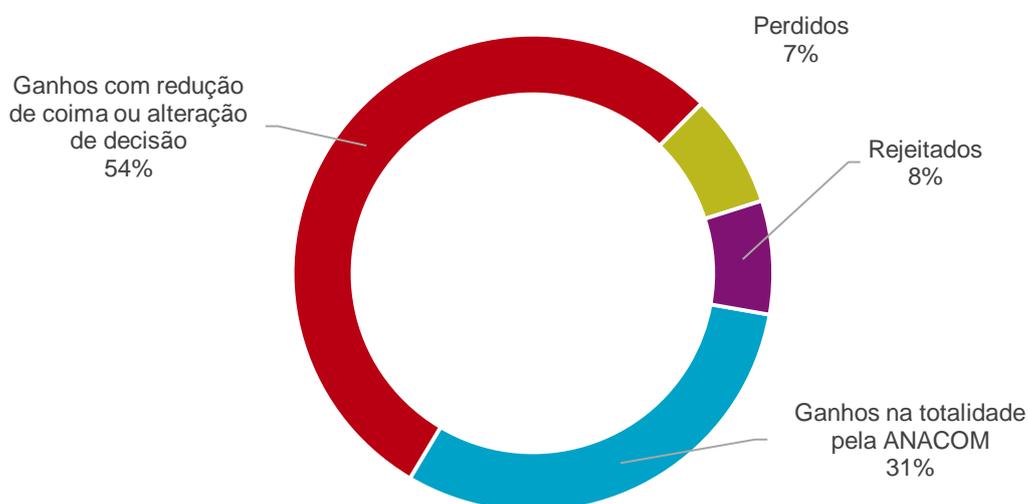
⁶¹ Esta decisão foi judicialmente impugnada.

⁶² Esta decisão foi judicialmente impugnada.

16.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Em 2019 foram impugnadas 13 decisões da ANACOM e foram decididos (em primeira instância) 13 recursos de impugnação de decisões da ANACOM (proferidas em 2019 ou em anos anteriores). Um destes recursos foi rejeitado, num outro processo o recurso foi julgado totalmente procedente, em sete processos os recursos foram julgados parcialmente procedentes e em quatro processos o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão manteve, na íntegra, as decisões da ANACOM.

Gráfico 34. Sentenças da 1.ª Instância em recursos de impugnação judicial



Fonte: ANACOM



RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS

17. RESOLUÇÃO DE LÍTIGIOS

17.1. Pedido de intervenção apresentado pela MEO contra a Vodafone por incumprimento de procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP

Inconformada com a decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018, sobre o pedido de intervenção da MEO por alegada atuação irregular da Vodafone relativamente aos procedimentos de instalação de *drops* de cliente no âmbito da ORAP, a Vodafone apresentou, em 27 de agosto de 2018, uma reclamação administrativa, ao abrigo do disposto nos artigos 184.º e seguintes e nos artigos 191.º e seguintes do CPA, através da qual requereu a revogação ou anulação da referida decisão.

Em julho de 2019, a ANACOM aprovou a decisão final relativa à reclamação apresentada pela Vodafone, na qual deliberou:

- a) indeferir a reclamação da Vodafone quanto ao pedido de anulação da decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018, por ser uma decisão integralmente válida;
- b) deferir a reclamação da Vodafone quanto ao pedido de revogação da decisão da ANACOM de 2 de agosto de 2018, determinando que esta cessa os seus efeitos, com eficácia retroativa àquela data, na medida em que não estão causa direitos ou interesses indisponíveis;
- c) determinar, ao abrigo do disposto no artigo 38.º do CPA, a suspensão do procedimento de resolução administrativa de litígio *sub judice* até à adoção de decisão de alteração da ORAP.

17.2. Pedido de intervenção apresentado pela Fibroglobal no âmbito do litígio que a opõe à Infraestruturas de Portugal e à IP Telecom relativo à aplicação do tarifário de acesso a infraestruturas e serviços do canal técnico rodoviário

Em fevereiro de 2019, a Fibroglobal – Comunicações Electrónicas (Fibroglobal) solicitou a intervenção da ANACOM com o intuito de obter uma decisão que determine à Infraestruturas de Portugal (IP) e à IP Telecom (IP Telecom) a aplicação das condições previstas na versão mais recente da ORIP-CTR ao acesso e utilização das infraestruturas aptas que se encontra a utilizar ao abrigo das condições de utilização do Canal Técnico Rodoviário estabelecidas pela então EP – Estradas de Portugal.

A IP e a IP Telecom condicionavam a aplicação das pretendidas condições à celebração de um contrato em cujo anexo seriam incluídas infraestruturas aptas contratualizadas pela Fibroglobal a outra entidade.

Ouvidas as partes interessadas sobre o SPD aprovado em agosto de 2019, a ANACOM, por decisão de 31 de outubro, com base nos factos e fundamentos nela expostos e analisados, determinou à IP Telecom e à IP que, na qualidade de entidades responsáveis pela exploração do Canal Técnico Rodoviário (CTR), **(i)** aplicassem, nos termos pretendidos pela Fibroglobal, o tarifário previsto na ORIP-CTR e que **(ii)** não condicionassem a aplicação do referido tarifário à contratualização de um acervo mais alargado de traçados para além dos que a Fibroglobal queria efetivamente contratar à IP Telecom, não podendo, assim, ser exigida a inclusão, no contrato a celebrar ou nos seus anexos, ainda que sem contrapartidas, a identificação ou simples menção a infraestruturas aptas que estão a ser utilizadas, ao abrigo de uma outra relação contratual.

Da presente decisão foi dado conhecimento à Autoridade da Mobilidade e dos Transportes (AMT) e ao Instituto da Mobilidade e dos Transportes (IMT).

ATIVIDADE INTERNACIONAL



18. ATIVIDADE INTERNACIONAL

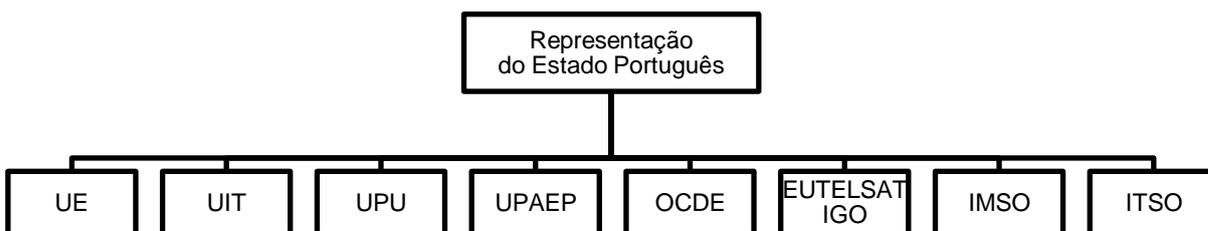
A representação internacional é uma das ações prioritárias da ANACOM, atentos os crescentes desafios da regulação, nomeadamente no contexto do mercado interno da UE, que têm uma relevância direta para a regulação nacional do sector.

A representação internacional da ANACOM, exercida no âmbito das suas competências, desenvolve-se em nome próprio (representação dita técnica) e em representação do Estado Português, envolvendo um conjunto alargado de entidades, organismos e organizações internacionais. A par da missão de representação, a ANACOM desenvolve ainda uma intensa atividade em assuntos internacionais no contexto da assessoria ao Governo, designadamente por via da emissão de pareceres e de resposta a solicitações em assuntos sectoriais e horizontais com impacto no sector.

18.1. Representação do Estado Português

A ANACOM assegura a representação do Estado Português num grupo alargado de organizações (vide figura abaixo). Em alguns casos fá-lo numa dupla qualidade (representação institucional e técnica).

Figura 2. Representação do Estado Português



18.1.1. União Europeia

- **Conselho de Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE)**

A ANACOM participou no grupo de telecomunicações e sociedade da informação e no grupo de serviços postais, incluindo representação em reuniões, emissão de pareceres e apresentação/negociação de propostas. Assegurou ainda o apoio ao Governo nas

negociações no COREPER e nas reuniões do Conselho TTE realizadas ao longo de 2019, designadamente nas seguintes matérias:

- Proposta de Regulamento do PE e do Conselho relativo ao respeito pela vida privada e à proteção dos dados pessoais nas comunicações eletrónicas - A proposta de Regulamento encontra-se em discussão no Conselho, no Grupo de Trabalho Telecomunicações e da Sociedade da Informação desde fevereiro de 2017, tendo já sido alvo de inúmeras reuniões nesta sede. No primeiro semestre de 2019, a presidência romena analisou esta proposta em nove ocasiões, incluindo uma reunião conjunta com os Amigos da Presidência sobre Conservação de Dados (AP DAPIX). No segundo semestre de 2019, sob a presidência finlandesa, o grupo de trabalho examinou essa proposta em dez ocasiões e a presidência emitiu uma série de novos textos de compromisso. A discussão foi difícil e revelou diferentes visões e prioridades entre os Estados-Membros sobre vários aspetos da proposta, o que não permitiu a obtenção de uma orientação geral.
- Conclusões do Conselho sobre a importância do 5G para a economia europeia e a necessidade de mitigar os riscos associados ao 5G - Em outubro de 2019, a presidência finlandesa apresentou um projeto de conclusões do Conselho sobre a importância do 5G para a economia europeia e a necessidade de atenuar os riscos de segurança associados ao 5G, as quais foram aprovadas pelo Conselho TTE em dezembro de 2019.
- Decisão do Conselho relativa à posição a tomar, em nome da União Europeia, na Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2019 da UIT - A proposta de Decisão foi apresentada pela Comissão na reunião do Grupo Telecom em fevereiro de 2019 e aprovada em Conselho após oito reuniões.
- Proposta de Regulamento que cria o Mecanismo Interligar a Europa (CEF2) – Portugal participou ativamente no quadro da negociação da proposta de Regulamento CEF 2, em especial ao nível dos trabalhos do CONS conducentes aos trólogos, tendo sido alcançado um entendimento comum, confirmado pelo COREPER em março. Esta proposta tem maior relevância do ponto de vista do sector das telecomunicações nacional, não só porque se refere aos objetivos, formas e valores de financiamento relativos à implantação de redes digitais de muito alta velocidade, sistemas 5G, um novo programa WiFi4EU, mas também porque prevê o financiamento de redes básicas, incluindo por meio de cabos submarinos.

Ainda neste contexto, a ANACOM integrou o grupo “Amigos da Presidência” relativo ao CEF, constando como membro suplente.

- Proposta de Regulamento que estabelece o Programa Europa Digital (PED) – Durante 2019, teve lugar a negociação final da proposta, resultando dos trólogos o entendimento comum confirmado pelo COREPER em março. Tal como o CEF2, este programa depende ainda dos resultados da concertação orçamental do QFP 2021-2027. A ANACOM assegurou ainda a participação no grupo de peritos do PED, criado em 2019, que visou dar início à preparação dos programas de trabalho anual e multianual deste Programa.

- **Comités e grupos da CE**

A ANACOM representa o Estado Português num conjunto de comités e de grupos da CE, estabelecidos no âmbito do quadro regulamentar para as comunicações eletrónicas, serviços postais e comércio eletrónico. Contam-se aqui, a título de exemplo, 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 2019, a ANACOM participou ainda, entre outros, no Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG) e no Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico.

- **Comité das Comunicações (COCOM)**

Em 2019, a ANACOM participou nas três reuniões do COCOM, destacando-se a aprovação dos atos de execução relativos aos pontos de acesso sem fio para pequenas áreas (artigo 57.º do Código), ao domínio de topo .eu e ao resumo dos contratos de comunicações eletrónicas, previsto no artigo 102(3) do Código. O COCOM aprovou igualmente, por procedimento escrito, o 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 \(UE\) 2018/1979](#).

O COCOM debateu ainda outros temas relacionados com a implementação do quadro regulamentar, nomeadamente: segurança das redes 5G; implementação do 112; revisão das regras do *roaming* (política de utilização responsável e derrogação para fins de sustentabilidade); implementação da Diretiva Redução de Custos da Banda Larga ([Diretiva 2014/61/UE](#)); implementação e transposição do CECE; implementação dos números 116; serviços móveis por satélite; iniciativa WiFi4EU; funcionamento dos sistemas nacionais de justiça; implementação do Mecanismo Interligar a Europa - CEF 2 e banda larga.

- **Comité do Espectro Radioelétrico (RSC)**

Em 2019, visando a harmonização das condições técnicas para a disponibilização e utilização eficiente do espectro, foram adotadas pelo RSC as seguintes Decisões da CE:

- [Decisão de Execução \(UE\) 2019/1345 da CE, de 2 de agosto de 2019](#), que altera a Decisão 2006/771/CE e atualiza as condições técnicas harmonizadas no domínio da utilização do espectro radioelétrico por equipamentos de curto alcance (SRD);
- [Decisão de Execução \(UE\) 2019/784 da CE, de 14 de maio de 2019](#), relativa à harmonização da faixa de frequências 24,25-27,5 GHz para sistemas terrestres capazes de prestar serviços de comunicações eletrónicas sem fios de banda larga na União;
- [Decisão de Execução \(UE\) 2019/785 da CE, de 14 de maio de 2019](#), relativa à harmonização do espetro radioelétrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga na União e que revoga a Decisão 2007/131/CE;
- [Decisão de Execução \(UE\) 2019/235 da CE, de 24 de janeiro de 2019](#), que altera a Decisão 2008/411/CE no respeitante à atualização de determinadas condições técnicas aplicáveis à faixa de frequências 3400-3800 MHz.

- **Comité de Avaliação de Conformidade e Acompanhamento do Mercado de Equipamentos Terminais de Telecomunicações e de Equipamentos de Rádio (TCAM)**

Em 2019, a ANACOM participou numa reunião do TCAM, onde, para além das questões técnicas, foram analisados assuntos como o carregador universal, a proteção de dados e privacidade, e a proteção contra a fraude, que ainda carecem de estudo para se elaborar os atos delegados no âmbito da [Diretiva 2014/53/UE](#) (RED).

Foi ainda apresentado o relatório da 9.ª campanha europeia de fiscalização de mercado, sobre os requisitos DFS de 5 GHz WLAN, que apresentou um total de 88% de não conformidades (administrativas e técnicas). Participaram nesta campanha 13 Estados-Membros e foram avaliados 40 produtos (25 *indoor*/15 *outdoor*). Estes produtos foram colocados no mercado no âmbito da R&TTED/RED.

A próxima campanha europeia de fiscalização de mercado será para verificar a conformidade do PMR *Professional/Private Mobile Radio* (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446.

- **Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)**

Este Grupo consultivo de alto nível, que assiste e aconselha a CE nas questões ligadas à política do espectro de radiofrequências, aprovou em 2019 as seguintes Opiniões:

- Opinião sobre a Coordenação da UE nas Conferências Mundiais de Radiocomunicações da UIT-R;
- Opinião sobre desafios da implementação do 5 G (Terceira Opinião do RSPG sobre 5G). Os dois pontos fundamentais desta Opinião são a “desfragmentação da faixa de frequências de 3,4-3,8 GHz” e a “conectividade das indústrias verticais.

Em 2019, o RSPG finalizou ainda os seguintes dois relatórios:

- estratégia europeia para o espectro;
- impacto do CECE no trabalho do RSPG como resultado da [Diretiva \(UE\) 2018/1972](#).

De salientar que, a 11 de junho de 2019, a CE aprovou a [Decisão que cria o Grupo para a Política do Espectro de Radiofrequências e revoga a Decisão 2002/622/CE](#) (anterior Decisão que tinha criado o Grupo).

Tendo em conta a nova Decisão e refletindo também as alterações do novo quadro europeu, o RSPG aprovou em 2019 a revisão das suas regras de procedimento, que, entre outros objetivos, visa:

- prever o procedimento de revisão pelos pares (procedimento de cooperação entre EM) relativo à atribuição de DUF para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas de banda larga sem fios; e
- reconhecer e reforçar a intervenção do RSPG no âmbito da coordenação transfronteiriça.

De relevar que, ao nível da cooperação entre EM, o objetivo fundamental deste grupo de alto nível, antecipando-se ao previsto no novo quadro regulamentar europeu que entrará em vigor no final de 2020, foi dar continuidade à prática iniciada em 2017 de partilha de informação sobre os processos de atribuição de espectro, organizando, para o efeito, vários *workshops*. Em 2019 os *workshops* incidiram sobre processos de atribuição para as faixas identificadas pelo RSPG como pioneiras para o 5G.

Durante o ano esteve em consulta pública o futuro programa de trabalho do RSPG para o período 2020-2021, que se pretende que seja adotado na primeira Plenária do Grupo em 2020.

- **Comité da Diretiva Postal**

A ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal ocorridas em 2019, em que se discutiu o futuro do quadro regulamentar dos serviços postais e a implementação do Regulamento de entrega de encomendas transfronteiriças de comércio eletrónico. No Comité foi ainda apresentado o estudo da CE sobre necessidades dos consumidores e a avaliação do quadro regulamentar e foi discutido o tema das estatísticas postais e da normalização postal. Nas reuniões foram também discutidas a preparação e as conclusões do Congresso Extraordinário da UPU e as atividades desenvolvidas a nível do ERGP, tendo a ANACOM apresentado as atividades desenvolvidas no âmbito da sua presidência daquele grupo europeu.

- **Comité de Coordenação CEF-Telecom**

Sendo membro suplente do Comité de Coordenação CEF-Telecom, a ANACOM participou nas reuniões de janeiro e outubro deste Comité, bem como na reunião de junho do Grupo de Peritos Telecom do CEF. Em 2019 participou na negociação, entre outros, dos seguintes procedimentos:

- proposta de alteração da proposta de programa de trabalho CEF 2019-2020;
- três Opiniões dos Estados Membros relativamente à iniciativa WiFi4EU - uma sobre a convocatória de setembro de 2018 (CEF-WIFI-2018-2), outra sobre a convocatória de abril de 2019 (CEF-WIFI-2019-1) e a terceira sobre a convocatória de setembro de 2019 (CEF-WIFI-2019-2).

Ainda no contexto do CEF e da negociação do próximo quadro financeiro plurianual, a ANACOM participou nas reuniões realizadas com a CE, em junho e julho, cujo objetivo se prendeu, em especial, com a identificação de instrumentos de financiamento para a implantação de redes básicas, incluindo por meio de cabos submarinos (em concreto o anel CAM – Continente-Açores-Madeira). Neste enquadramento, teve ainda lugar em Lisboa, o workshop CEF2, numa organização da ANACOM com a CE. Este evento visou essencialmente apresentar às entidades nacionais interessadas as oportunidades de investimento, ao abrigo do CEF2, para redes de banda larga.

- **Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico**

A ANACOM participou na reunião de outubro de 2019 do Grupo de Peritos do Comércio Eletrónico, na qual se fez o ponto de situação sobre a nova Comissão Europeia, bem como sobre a entrada em vigor do Regulamento relativo à promoção da equidade e da transparência para os utilizadores empresariais de serviços de intermediação em linha, e sobre a transparência nas plataformas digitais ([Regulamento UE 2019/1150, de 20 de junho de 2019](#)). Foi ainda feita ponte entre este Regulamento e o exercício de revisão da Diretiva Comércio Eletrónico (DCE), cujo processo foi iniciado pela CE, com a elaboração da proposta do *Digital Services Act*. Neste contexto, houve ainda um exercício exploratório de ideias sobre os principais desafios a abordar com a revisão da DCE.

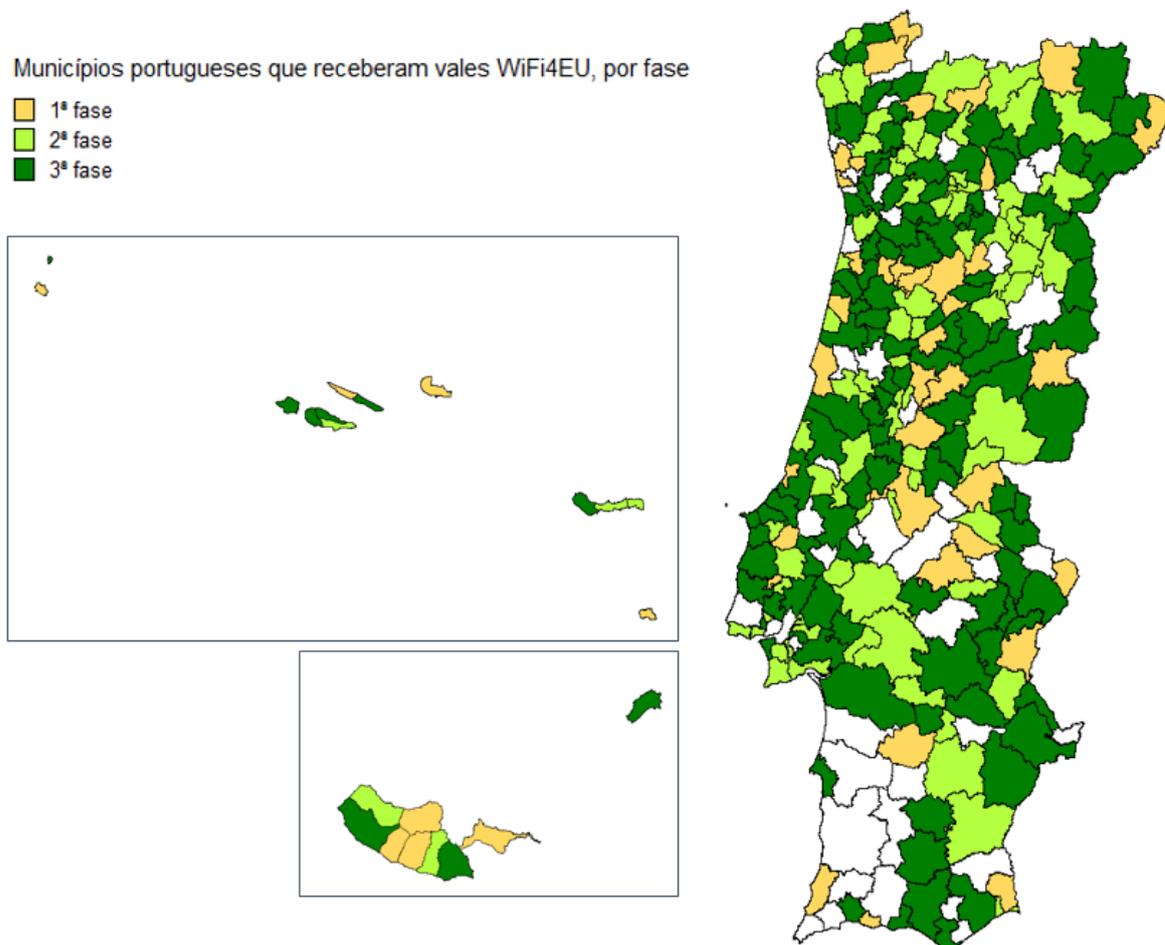
- **Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga (*Broadband Competence Offices (BCO) Network*)**

Por [Despacho do SEAC, n.º 7145/2019, publicado a 12 de agosto](#), a ANACOM assegura a função de BCO Portugal, no âmbito da Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga (*Broadband Competence Office (BCO) Network*). Em 2019, destacam-se as seguintes atividades:

Iniciativa WiFi4EU – foram lançadas duas convocatórias em 2019 (abril e setembro) para atribuição de vales WiFi4EU, tendo a ANACOM garantido a sua divulgação, nomeadamente através da publicação de informação no seu sítio na internet. Para além disso, respondeu a 370 pedidos de informação de municípios e empresas, através do endereço de email criado para esse efeito (wifi4eu@anacom.pt), e a cerca de meia centena de pedidos de informação recebidos por via telefónica. Nos casos em que se mostrou necessário o envolvimento mais direto da CE, a ANACOM assegurou esse contacto, procurando a célere resolução dos problemas verificados ao nível dos registos dos municípios. No contexto das convocatórias, a ANACOM articulou-se com o Governo no que respeitou à confirmação dos dados/unidades de referência a considerar.

Esta divulgação terá contribuído para que Portugal tenha tido uma elevada adesão dos municípios, assim como uma alta taxa de atribuição de vales, sendo que os municípios que já receberam estes vales representam cerca de 78% da população residente e 83% do território nacional. Este facto foi relevado pela própria CE, que indicou o exemplo português como um caso de sucesso.

Figura 3. Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU



Fonte: ANACOM, com base em dados da CE e do INE.

Workshops – A ANACOM organizou em Lisboa, a 25 de novembro, um *workshop* sobre a segunda geração de fundos relacionada com o Mecanismo Interligar a Europa 2 (CEF2)⁶³. A iniciativa CEF2, a lançar em 2021, cobre o período 2021-2027, com uma proposta de orçamento estimado em 42,3 mil milhões de euros (dos quais três mil milhões de euros na área do digital).

Esta Autoridade participou ainda ativamente num conjunto de atividades organizadas pela Rede BCO, com destaque para a conferência anual do BCO, que teve lugar em Bruxelas (Bélgica), a 26 de setembro de 2019. Nesta reunião, destaca-se o reconhecimento pela DG Connect da CE de que a conectividade nos Açores, Madeira e a ligação a Portugal continental, com possíveis extensões de cabos submarinos para as Américas e África, é

⁶³ Programa e apresentações efetuadas disponíveis em [Workshop "Mecanismo Interligar a Europa 2"](#)

estratégica para a UE, não apenas em termos do próprio interesse do acesso à banda larga, mas também sob o enfoque geopolítico.

A ANACOM esteve ainda envolvida nas seguintes atividades: *workshop*, em Bruxelas (Bélgica), a 1 de outubro de 2019, focado na apresentação das principais conclusões preliminares do estudo CEF2 - *Smart Investments for Smart Communities*; reunião do grupo de trabalho (GT) Modelos de Investimento para Áreas Rurais que decorreu em Bruxelas, a 23 de outubro de 2019, onde foram discutidas melhores práticas do portal de BL da Alemanha, do portal [European Broadband Mapping](#); do BCO Varmland em colaboração com a autoridade reguladora nacional da Suécia (PTS) e do BCO Irlanda; e *workshop* da CE «B Day - Boosting Connectivity Investments», em Bruxelas, a 3 de dezembro de 2019.

Refira-se também a participação em dois *webinários*: um sobre financiamento da implementação de redes e serviços 5G (a 11 de abril de 2019), o outro sobre a iniciativa WiFi4EU (a 11 de dezembro de 2019).

Para além das atividades anteriormente sintetizadas, a ANACOM respondeu a diversos pedidos de informação de entidades nacionais e estrangeiras.

- **CENELEC – TC46X e respetivas subcomissões SC 46XA e SC 46XC**

A ANACOM participou na reunião anual desta comissão técnica, realizada em Bruxelas a 16 e 17 de abril de 2019, na qual foram apresentados os mais recentes desenvolvimentos na elaboração de novas normas e na revisão das atuais, atualizadas as listas de exceções à harmonização das normas e revisto o mapa de normas em vigor. Refira-se ainda a apresentação sobre o sistema de classificação MICE (*Mechanical, Ingress, Climatic/Chemical and Electromagnetic*) e a sua aplicação na regra técnica ITED, além de outros temas técnicos.

18.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Conselho da UIT**

A sessão de 2019 do Conselho da UIT, órgão que entre Conferências de Plenipotenciários (PP) assegura a gestão da organização, decorreu em junho. Esta sessão, que a ANACOM acompanhou enquanto observador, dedicou-se à revisão dos resultados da PP de 2018 e

aprovou os relatórios dos diversos grupos de trabalho na sua dependência. O Conselho considerou ainda a preparação do Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações (WTPF-21), da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-20) e da Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-21). Foi feito o ponto de situação da implementação do Plano Estratégico e aprovado o plano operacional da União para 2020-2023.

- **Forum WSIS (*World Summit on the Information Society*)**

A ANACOM participou na edição de 2019 do “World Summit on the Information Society Forum (WSIS Forum)”, que decorreu em abril. João Miguel Coelho, vice-presidente da ANACOM, foi orador na sessão de alto nível subordinada ao tema “Inclusiveness – access to information and knowledge for all”.

18.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM marcou presença nas reuniões do Conselho de Administração (CA) da UPU de abril de 2019, em que foram analisadas as propostas relativas ao sistema de remuneração dos pacotes postais de formato E. O CA acordou avançar com uma votação por correspondência relativa ao agendamento de um congresso extraordinário para debater o tema, tendo a mesma recebido o apoio necessário à sua realização.

Esta Autoridade participou nesse terceiro Congresso Extraordinário da UPU, que teve lugar em Genebra (Suíça), em setembro de 2019, com um mandato específico: encontrar uma solução de compromisso, aceitável para a maioria dos membros, que permitisse a manutenção dos Estados Unidos da América na organização. Após intensos debates, complementados por ações de coordenação regional, foi aprovada por aclamação uma proposta de revisão do sistema de remuneração das encomendas de formato E que garante a continuidade dos EUA na UPU.

18.1.4. União Postal das Américas, Espanha e Portugal (UPAEP)

A ANACOM continuou a acompanhar os temas em debate e a contribuir ao nível dos grupos de trabalho que integra na UPAEP, tendo ainda participado ativamente na preparação e análise de propostas a levar ao Congresso Extraordinário da UPU. Foi, aliás, com o objetivo de promover o debate do tema mais controverso da altura – a saída dos EUA da UPU, em outubro, caso o Congresso Extraordinário daquela organização não

revisse o sistema de encargos terminais (ET) para permitir taxas autodeclaradas das encomendas de formato E – que a ANACOM foi anfitriã do Fórum de Regulação Postal da UPAEP de 2019, que decorreu em Ponta Delgada (Açores), em junho. Além dos reguladores e entidades governamentais da região latino-americana, a ANACOM conseguiu reunir à mesma mesa as delegações dos EUA e da China, opositores neste tema, garantindo, assim, o frente-a-frente de argumentações e, reconhecidamente, montando o cenário onde nasceu uma das ideias que funcionaria como fator de desbloqueio do impasse, em sede de Congresso Extraordinário. Adicionalmente, aproveitando a ocasião das reuniões do ERGP na mesma data e local, a ANACOM promoveu um seminário conjunto entre a UPAEP e o ERGP, subordinado ao tema “Desafios da Regulação na Europa e nas Américas”, iniciativa que permitiu troca de experiências e debate sobre as distintas realidades de regulação postal das duas regiões e foi bastante aclamada por todos os participantes.

18.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

- **Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED)**

A ANACOM participou na 80.^a reunião do CPED, comité da OCDE que visa o desenvolvimento de políticas e quadros regulamentares propícios a fomentar a concorrência, investimento e inovação na economia digital, bem como de medidas que fomentem o potencial das TIC de forma a proporcionar um crescimento sustentável e inclusivo. O ano de 2019 foi marcado pela continuação do projeto transversal de digitalização da economia “Going Digital”, que aborda temas como a Inteligência Artificial, “blockchain” e o papel de “sandbox regulatórias” (ambiente de teste de regulamentação) na promoção da flexibilidade e inovação na era digital. Foi, ainda, lançada a edição 2019 da publicação “Perspetivas da Economia Digital” (*Digital Economy Outlook*).

18.1.6. Organização Europeia de Telecomunicações por Satélite (EUTELSAT IGO)

A ANACOM, em representação de Portugal, participou na reunião do Comité Consultivo, realizado em fevereiro, bem como na 41.^a Assembleia de Partes, em abril. Face à impossibilidade de chegar a consenso no que respeita à revisão das regras de pessoal e do sistema de pensões da organização, liderada pelo Secretário Executivo, a mesma prosseguirá no próximo biénio.

18.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

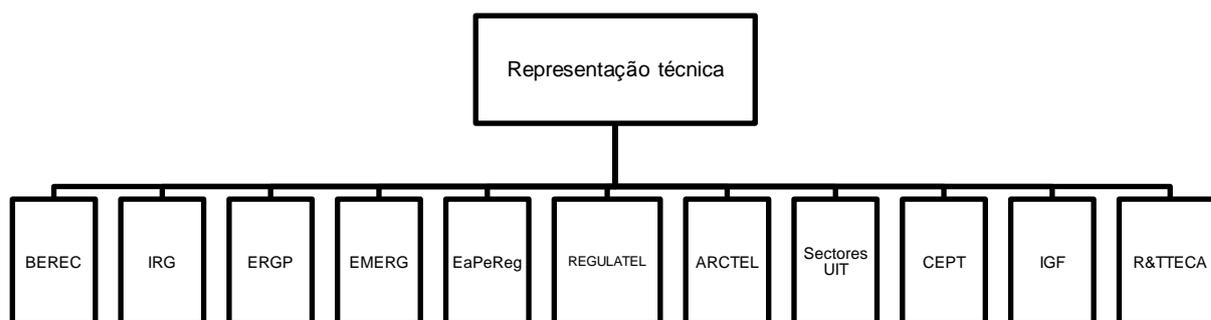
A ANACOM acompanhou a atividade da IMSO, designadamente os assuntos relativos à monitorização da implementação de serviços por satélite pela IRIDIUM, o segundo e recém-chegado operador do Sistema Global de Socorro e Segurança Marítimos (GMDSS), que, em março, celebrou um acordo de serviço público nesse âmbito. Em abril, o Diretor Geral da IMSO iniciou o seu segundo mandato de quatro anos.

18.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

Em 2019, a ANACOM acompanhou à distância a atividade da ITSO, designadamente a 22.ª reunião do seu Comité Consultivo (CC), que teve lugar em maio. O CC recomendou ao Diretor Geral da ITSO a prossecução das negociações com vista ao financiamento da organização, pelo operador IINTELSAT, bem como a obtenção da informação devida pelo operador, e – caso as mesmas não sejam bem-sucedidas – a abertura de um processo de arbitragem, de acordo com o artigo 6.º do acordo de serviço público. O futuro do Acordo da ITSO permanece em debate.

18.2. Representação técnica

Figura 4. Representação técnica



Fonte: ANACOM.

A figura 3 apresenta as entidades junto das quais a ANACOM assegura a representação técnica.

18.2.1. Organizações de regulação

As organizações e associações de reguladores representam um dos meios mais efetivos de se assegurar a cooperação regulatória e de se instituir um quadro harmonizado com os países e regiões com as quais a ANACOM e Portugal tem relações privilegiadas. Neste quadro, destaca-se a participação no BEREC, no IRG e no ERGP no que respeita à região europeia, na EaPeReg, para os países do leste da Europa, 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).

18.2.1.1. Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Eletrónicas (BEREC)

Em 2019, a ANACOM esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Reguladores (BoR), incluindo os *workshops* que antecederam essas reuniões, e do Comité de Gestão (MC) do *BEREC Office*. A ANACOM participou ainda em todas as reuniões da Rede de Contactos (CN) que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, para preparação das plenárias do BoR.

A ANACOM continuou a copresidir ao Grupo de Trabalho de Peritos (GTP) *Statistics and Indicators* (anterior *GTP Benchmarking*), o qual apresentou para consulta pública um documento relativo as linhas de orientação do BEREC sobre levantamento geográfico da implantação de redes de banda larga, efetuou um relatório de *benchmarking* relativo às taxas de terminação a nível europeu e apresentou o relatório “Draft BEREC Report on Termination rates at European level”.

Adicionalmente, a ANACOM também participou nos diversos grupos de trabalho enquanto redator de vários documentos. É de relevar, em particular, a participação, enquanto *drafter* no Grupo Utilizadores Finais, no relatório sobre as melhores práticas dos Estados Membros para o apoio à definição do serviço adequado de acesso à Internet de banda larga. O relatório foi colocado em consulta pública a 11 de dezembro de 2019, esperando-se a sua adoção pelo BEREC no primeiro semestre de 2020 (relatório final).

Ao nível das atividades desenvolvidas pelo grupo de trabalho do BEREC relativo à Internet aberta, destaca-se ainda a elaboração do relatório anual sobre a implementação do Regulamento TSM, bem como a atualização das linhas de orientação sobre as regras da

Internet aberta. De evidenciar que este último documento foi submetido a consulta pública em outubro de 2019, sendo expectável a sua adoção em 2020.

18.2.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

Em 2019, 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* de formação sobre FTTH, como orador, no *workshop* sobre o futuro do IRG e no *workshop* conjunto BEREC / BEUC. A ANACOM participou igualmente no grupo que discutiu o futuro do IRG e no grupo *ad hoc* sobre os questionários do IRG.

No âmbito da cooperação entre as ARN do IRG, a ANACOM colaborou na resposta a 62 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu 9 questionários em nome próprio.

18.2.1.3. Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

A ANACOM assumiu a Presidência do ERGP durante 2019. O programa do Grupo para esse ano foi cumprido integralmente, destacando-se a aprovação da Opinião sobre a revisão do quadro regulamentar dos serviços postais. Foram igualmente aprovados relatórios referentes a temas como práticas de subsidiação cruzada no sector postal, qualidade de serviço, proteção de consumidores e tratamento de reclamações, indicadores-chave do sector postal e desenvolvimento das redes postais e das práticas de acesso. O programa de trabalho para 2020 e a Estratégia de Médio Prazo do ERGP para o triénio 2020-2022 foram também aprovados.

No âmbito da Presidência, a ANACOM organizou e foi anfitriã da reunião Plenária do ERGP, que se realizou em Ponta Delgada (Açores), em junho de 2019. Esta reunião teve uma relevância particular, porque foi neste palco que foi aprovada a Opinião sobre a revisão do quadro regulamentar dos serviços postais. Nesta Opinião, o ERGP defende uma perspectiva para o quadro regulatório virada para o futuro, tendo em conta os desenvolvimentos tecnológicos e as alterações que já se fazem sentir ao nível da procura, e que se acentuarão no futuro.

A Plenária foi precedida, a 27 de junho, de um *workshop* interno sobre a referida Opinião do ERGP. No mesmo dia, realizou-se também o *workshop* conjunto ERGP-UPAEP sobre os “Desafios Regulatórios na Europa e nas Américas”. Neste *workshop*, que contou com a participação de representantes de cerca de 50 países, foram feitas apresentações sobre os mercados postais europeus e americanos e discutidos assuntos internacionais do sector postal, designadamente o futuro da UPU e o sistema de encargos terminais, contando com a participação da CE, do Departamento de Estado norte-americano e do Governo chinês.

Outro dos momentos-chave da Presidência da ANACOM foi a organização e presidência da segunda edição do *Stakeholders Forum* do ERGP, que reuniu em Bruxelas mais de 200 representantes dos principais *stakeholders* do sector postal, para discussão dos desafios que o sector postal enfrenta na Europa e no mundo. Neste Fórum foram apresentadas e discutidas as propostas de programa de trabalho do ERGP para 2020, e de Estratégia de médio prazo do ERGP para 2020-2022. Foi também debatido o futuro da regulação do sector e como comércio eletrónico está a alterar o mercado e a regulação postal. A regulação do mercado internacional, com ênfase na matéria da remuneração paga entre operadores, foi outro dos temas em destaque.

Destaca-se também a organização do *workshop* público sobre “Data Driven Regulation of Postal Markets”. Mais de 170 participantes discutiram que indicadores e que informação é necessária para regular o mercado postal, como garantir maior comparabilidade de dados, tendo ainda sido feita uma primeira avaliação da informação que está a ser recolhida no âmbito do Regulamento sobre serviços de entrega de encomendas *cross border*.

A ANACOM implementou algumas medidas com vista a incrementar a eficácia e eficiência do grupo, nomeadamente ao nível da gestão do secretariado do ERGP, alterando e simplificando procedimentos, e aprovou documentos internos sobre comunicação e partilha de informação interna.

Esta Autoridade esteve também presente nas reuniões preparatórias das plenárias do ERGP, designadamente nas duas reuniões da rede de contactos e nas duas reuniões dos presidentes dos grupos de trabalho. Contribuiu ainda para o desenvolvimento do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou em matérias de regulação do mercado, regulação de preços, acesso ao mercado, monitorização do mercado de serviços postais, direitos dos utilizadores e mercado de entrega de encomendas transfronteiriças.

Releva-se igualmente o papel assumido pela ANACOM na presidência do grupo de trabalho *Market Indicators*, dedicado à qualidade de serviço, proteção dos utilizadores e à monitorização dos principais desenvolvimentos do sector postal europeu. A presidência deste grupo foi assegurada em conjunto com o regulador belga.

De acordo com as regras de funcionamento deste Grupo, a ANACOM exercerá em 2020 as funções de vice-presidente, assegurando a continuidade dos trabalhos do ERGP.

18.2.1.4. Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG)

A ANACOM participou nos trabalhos do EMERG, que reúne reguladores sectoriais dos países do Mediterrâneo, nomeadamente membros do IRG, do Norte de África e do Médio Oriente. Salienta-se a reunião da Rede de Contactos, em fevereiro, organizada pelo regulador sectorial bósnio (CRA), que assegurou a presidência do Grupo em 2019. Esta reunião visou preparar a Plenária, agendada para março, que fez o balanço das atividades de 2018 e definiu o plano de trabalho para 2019.

No âmbito deste grupo, a ANACOM participou também na elaboração do relatório de *benchmark* do EMERG e colaborou na resposta a 9 questionários lançados pelas suas congéneres e elaborados no quadro dos *workshops* temáticos do grupo.

18.2.1.5. Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg)

No âmbito da EaPeReg, presidida pelo regulador georgiano, a ANACOM participou na plenária de novembro, que foi antecedida por um *workshop* sobre RLAH e *roaming* nacional. Este *workshop* teve especial relevância na medida em que a EaPeReg também participa no Painel HDM, da Comissão Europeia, cujo principal objetivo é promover a harmonização dos mercados digitais na região parceira da Europa Oriental e entre estes e a UE. Entre outras linhas de ação, há uma linha de trabalho – EU4Digital: Telecom Rules – cujo principal objetivo é a concretização de um acordo regional de *roaming*. Colaborou-se ainda na resposta a 2 questionários lançados pelas suas congéneres.

18.2.1.6. Fórum de Reguladores Latino-Americanos de Telecomunicações (REGULATEL)

A ANACOM colaborou na resposta aos 25 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolvidos no contexto dos grupos de trabalho deste Fórum.

18.2.1.7. Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP)

A convite da ARME e da Câmara Municipal da Ribeira Grande de Santiago, em janeiro, a ANACOM participou no *workshop* e na cerimónia de inauguração do Projeto piloto das Aldeias Sustentáveis para o Desenvolvimento (SV4D), que contou com o apoio da ANACOM e o patrocínio da ARCTEL-CPLP.

Em maio, a ANACOM participou na XI Assembleia Geral da Associação e no 10.º Fórum das Comunicações da CPLP, sob o tema "O Futuro do Sector", que decorreram em Fortaleza, no Brasil. A ANACOM participou num dos painéis do Fórum - "Regulação do Futuro".

18.2.2. 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).

18.2.2.1. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2019 (WRC-19)**

A ANACOM participou na Conferência Mundial das Radiocomunicações de 2019 (WRC-19), que decorreu entre 28 de outubro e 22 de novembro em Sharm el-Sheikh, no Egito. Nesta Conferência, foram aprovadas modificações ao Regulamento das Radiocomunicações (RR) para acomodar as soluções encontradas por consenso entre as várias organizações regionais bem como as propostas da maioria das 146 administrações presentes. Os temas da agenda desta WRC-19 incluíram, entre outros, a identificação de espectro adicional para a implementação do IMT/5G, as questões técnicas e

regulamentares associadas aos serviços ativos por satélite e aos serviços científicos espaciais, as condições técnicas que devem obedecer a atribuição da faixa dos 5 GHz, impostas ao desenvolvimento de aplicações como o ITS (*Intelligent Transport Systems*) e a aprovação da agenda para a Conferência Mundial de 2023.

- **Sector do Desenvolvimento das Telecomunicações (UIT-D)**

A ANACOM contribuiu para dar resposta, à semelhança de anos anteriores, aos questionários sobre políticas tarifárias e sobre a atividade de regulação das telecomunicações em Portugal.

- **Sector das Radiocomunicações (UIT-R)**

A ANACOM participou na atividade do grupo de trabalho 6A (WP 6A) da Comissão de Estudos 6 (SG 6). O WP 6A é o grupo de trabalho da UIT-R cujas atividades abrangem 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.

18.2.2.2. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

A ANACOM acompanhou os trabalhos desenvolvidos nos três Comitês da CEPT – Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), Comité de Regulação Postal (CERP) e Comité para a Política da UIT (Com-ITU) – e nalguns dos seus grupos de trabalho, assim como no Conselho do Gabinete Europeu de Comunicações (ECO).

- **Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC)**

A ANACOM tem privilegiado a participação nos grupos de trabalho e equipas de projeto de gestão de frequências, engenharia do espectro, assuntos IMT e preparação de conferências.

Durante 2019, o ECC tomou várias decisões relativas ao uso do espectro e concluiu as respostas aos mandatos da CE em relação ao 5G, comunicações de banda larga sem fios, sistemas de transportes inteligentes (ITS), dispositivos de curto alcance (SRD), faixa dos

400 MHz, Banda Ultralarga (UWB) e *Programme Making and Special Events* (PMSE), entre outros.

Foram aprovadas para publicação, durante 2019, diversas Decisões ECC e ainda dois Relatórios CEPT 70 e 71. Juntos, estes dois Relatórios da CEPT, em resposta a Mandatos para a CE, destinam-se a definir os parâmetros do espectro que permitirão que os veículos operem com mais segurança e eficiência.

Foi também aprovado o Relatório ECC sobre “Linhas de orientação para as Administrações sobre a coexistência entre 5G e ligações fixas na faixa dos 26 GHz (“*Toolbox*”)”. Este Relatório ECC tem como objetivo auxiliar as Administrações da CEPT no processo de decisão nacional de apoio à introdução de sistemas 5G nos 26 GHz onde o Serviço fixo está a funcionar, fornecendo mecanismos que permitam manter o serviço fixo, quando apropriado.

O ECC aprovou ainda para consulta pública o Relatório 72 da CEPT, que revê as condições técnicas nas faixas de frequências dos 2 GHz e dos 2,6 GHz, bem como disponibiliza informações adicionais sobre a viabilidade das faixas de frequências dos 900 MHz e dos 1800 MHz para 5G.

- **Grupo de Trabalho de Gestão do Espectro (WGFM)**

Este grupo, que é responsável por desenvolver estratégias, planos e procedimentos para implementação de medidas harmonizadas no âmbito da gestão do espectro de radiofrequências na CEPT, reuniu apenas duas vezes em 2019 e dedicou-se, entre muitos outros assuntos, aos seguintes:

- finalização da proposta de resposta da CEPT ao Mandato da CE *Wireless Access Systems / Radio Local Area Networks* (WAS/RLAN) no intervalo 5925-6425 MHz;
- revisão de várias decisões do ECC, designadamente sobre a faixa dos 169 MHz, sobre os ITS na faixa dos 60 GHz, sobre *Industrial Level Probing Radars* (ILPR) nas faixas dos 6-8,5 GHz, 26 GHz, 77 GHz e 75-85 GHz;
- finalização do relatório ECC 306 sobre a possibilidade de uso futuro por parte de PMSE de baixa potência (em partilha com os serviços aeronáuticos) da faixa dos 960-1164 MHz;

- revisão de várias recomendações do ECC com vista à harmonização dos *short range devices* (SRD).

- **Grupo de Trabalho de Engenharia do Espectro (WGSE)**

O WGSE, 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, e equipamentos de curto alcance, reuniu três vezes em 2019, aprovando sete relatórios (dois relativos à operação de satélites; quatro relativos à introdução de aplicações móveis e um relativo a aplicações do serviço fixo) e procedendo à revisão de seis recomendações do serviço fixo.

Atualmente, este grupo estuda a possibilidade de autorização de novas frequências, adicionais às existentes, para a operação de sistemas Wi-Fi; sistemas de radiocomunicações ferroviárias e rodoviárias; carregadores sem fios para veículos elétricos, microfones emissores, bem como a introdução de aplicações de curto alcance para identificação por radiofrequência e radiodeterminação.

- **Grupo de Trabalho ECC PT1**

O grupo de trabalho ECC PT1 é o responsável por todos os assuntos sobre o IMT, tendo por missão, entre outros, 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, liderou a preparação da posição da CEPT no âmbito das questões da WRC-19 (item 1.13) relativas a espectro adicional para sistemas móveis/ IMT 2020 ("sistemas 5G").

De destacar, em 2019, a participação ativa nos trabalhos realizados em particular no que concerne à:

- finalização das propostas de ECP e da CEPT BRIEF, sobre o item 1.13 da Agenda da WRC-19 que visou a identificação de espectro adicional para a disponibilização de banda larga sem fios entre 24,25 GHz e 86 GHz, em conformidade com a

Resolução 238 (WRC-15). A CEPT focou-se nas faixas 24,25-27,5 GHz, 40,5-43,5 GHz e 66-71 GHz para 5G;

- desenvolvimento de soluções técnicas e regulamentares com vista a permitir que as atuais faixas das redes móveis possam também ser utilizadas pela tecnologia 5G (NR – *New Radio*);
- desenvolvimento de diversas atividades em especial para as faixas pioneiras do 5G, nomeadamente os 3,4-3,8 GHz e os 26 GHz;
- estudo da utilização do espectro das redes móveis por *drones*.

- **Grupo de Trabalho NaN (*Numbering and Networks*)**

O WG NaN (*Numbering and Networks*) é um grupo de trabalho em que se debatem assuntos de interesse comum ao nível da numeração e se avalia o impacto dos desenvolvimentos tecnológicos na regulação do sector das comunicações eletrónicas, em particular no desenvolvimento de critérios harmonizados de atribuição e utilização de recursos de numeração nacionais e internacionais.

A ANACOM participa regularmente nos subgrupos de trabalho, assegurando inclusivamente a presidência do subgrupo NaN2 (*Number Portability, Switching and Trust in Numbering*) que tem vindo a lidar com temas como a portabilidade, identificação da origem da comunicação, soluções técnicas de troca de operador pelos utilizadores (via OTA – *Over The Air*) e práticas de fraude baseadas em números. Também o grupo NaN1 (*Future Numbering Issues*) tem vindo a elaborar vários relatórios e recomendações sobre aspetos relacionados com a evolução da numeração, tais como a distribuição e implementação de números E.164, a numeração para serviços M2M, a subatribuição de números e o uso extraterritorial de números. Ainda existem mais dois subgrupos, o NaN3 (*Emergency Communications*) e NaN4 (*Networks and Services Technical Regulatory Issues*).

- **Grupo de Preparação da Conferência (CPG)**

A ANACOM participou nas duas reuniões do CPG em 2019, defendendo os interesses nacionais no âmbito da formulação das posições europeias (CEPT) à WRC-19. Foram

concluídos os segundo e terceiro conjuntos de propostas comuns europeias, para adoção final pelas Administrações pertencentes à CEPT. Estas propostas visaram fortalecer o posicionamento da Europa nas negociações que decorreram na WRC-19.

O CPG foi apoiado por várias equipas de projeto (PT), que também foram acompanhadas pela ANACOM, as quais tiveram 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 assegurou o acompanhamento dos temas em debate, sobretudo ao nível do grupo de trabalho sobre a UPU (GT UPU), que se dedica à coordenação europeia para os assuntos UPU. Além da participação em diversas teleconferências promovidas pelo GT UPU ao longo do ano, a ANACOM participou nas reuniões de março, em que foram discutidos temas de relevo com vista à preparação do CA da UPU, e de setembro, uma prévia e duas durante o Congresso Extraordinário da UPU, em que se desenrolou a coordenação europeia para o mesmo.

- **Com-ITU**

A ANACOM acompanhou remotamente os trabalhos deste comité, que envolveram a definição e preparação dos temas relevantes para a Europa a serem discutidos nas reuniões da UIT, nomeadamente no Conselho e na WTSA-20 da UIT.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

No âmbito do segundo mandato como Presidente do Conselho do ECO, Portugal presidiu às duas reuniões anuais, bem como à avaliação de desempenho do Diretor do Gabinete e à monitorização do seu funcionamento. Além do acompanhamento das habituais matérias de gestão financeira e de recursos humanos, a ANACOM participou no processo de recrutamento de um novo perito internacional. Em setembro, por proposta da ANACOM, realizou-se um Conselho por via eletrónica, com o objetivo de testar a possibilidade de diminuir o número de reuniões físicas, contribuindo assim para o objetivo da neutralidade carbónica, além da redução de custos. Apesar de algumas dificuldades técnicas, foi decidido que, exceto se a agenda incluir assuntos confidenciais, sensíveis ou controversos, o Conselho reunirá preferencialmente por modo remoto.

18.2.2.3. Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)

Em 2019, 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).

De destacar a questão de os implantes cocleares estarem ou não no âmbito da RED e, no caso de se considerar que estão, que normas se devem aplicar e estes dispositivos – anteriormente aplicava-se a Diretiva CEM.

18.2.2.4. Agência Espacial Europeia (ESA)

Em 2019, o delegado nacional aos comités de Telecomunicações (JCB) e Navegação por Satélite (PB-NAV) da ESA, que pertence aos quadros da ANACOM, participou em 3 reuniões destes Comitês, onde foram discutidos, entre outros, os seguintes 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 e EGNOS. Esta responsabilidade incide na criação e exploração de iniciativas e projetos de investigação e desenvolvimento de programas que visam a evolução das futuras gerações quer do GALILEO quer do EGNOS.
- Gestão da participação nacional no Programa NAVISP sobre sistemas inovadores no campo da navegação por satélite.
- Coordenação com a Agência Espacial Portuguesa (PT Space) para a elaboração da proposta nacional de subscrição financeira dos Programas de Telecomunicações (ARTES) e Navegação por satélite (NAVISP) que decorreu na reunião interministerial da ESA em novembro.

18.2.2.5. Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)

Em 2019, a ANACOM participou numa reunião do grupo NATO C3B⁶⁴ CaP3⁶⁵, 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 EAPC/PfP com vista a utilizar, de forma idêntica, o espectro radioelétrico.

O grupo concluiu em 2019 a preparação da NATO para a WRC-19, tendo revisto e acordado as propostas de posição NATO apresentadas ao CaP3 para cada um dos pontos da agenda da WRC-19.

Foram igualmente debatidos vários outros temas de interesse civil/militar: a disponibilização da faixa 4,8-4,99 GHz para *International Mobile Telecommunications* (IMT) e da faixa dos 26 GHz para 5G; a interferência em comunicações marítimas em altas frequências (HF) provenientes de radares *over-the-horizon* (OTH); veículos aéreos não tripulados (UAVs) em faixas *Mobile/Fixed Communications Network* (MFCN); a necessidade de rever o atual Acordo de Partilha Civil / Militar de Frequências em Tempo de Paz da NATO (NJFA 2014), após as deliberações da WRC-19; e a necessidade de desenvolver um Acordo de Partilha semelhante que contemple as condições de utilização do espectro durante estados de emergência e em momentos de crise ou de guerra.

⁶⁴ *Consultation, Command and Control Board.*

⁶⁵ *Civil/Military Spectrum Capability Panel.*



COOPERAÇÃO
INSTITUCIONAL E
TÉCNICA

19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

19.1. Cooperação bilateral

- **Cooperação bilateral com Bélgica – BIPT**

Em 2019 realizou-se uma reunião bilateral para debater assuntos relacionados com a atividade de regulação.

- **Cooperação bilateral com Espanha – CNMC**

Em abril de 2019 teve lugar uma reunião bilateral de alto nível com a congénere espanhola, abordando temas relacionados com a análise dos principais desenvolvimentos do sector nos dois países, tais como o serviço universal, *roaming* nacional, períodos de fidelização, numeração, cobertura móvel, revisão da diretiva postal, acesso à rede postal e serviço postal universal.

- **Cooperação com Eslováquia – RÚ**

No seguimento do pedido do regulador eslovaco (RÚ) para uma missão técnica à ANACOM em novembro, foram tratados temas relativos ao enquadramento legal e implementação do processo de transposição do CECE, à regulação técnica do sector, ponto único de informação e sistema de informação sobre infraestruturas, regulação económica dos mercados, coinvestimento.

- **Cooperação bilateral com Geórgia**

Na sequência de ação de cooperação promovida pelo Banco Mundial, deslocou-se em fevereiro a Tbilissi um técnico da ANACOM para ministrar uma ação de desenvolvimentos técnicos sobre partilha de infraestruturas passivas e estratégia de banda larga.

- **Cooperação bilateral com Itália - AGCOM**

Realizou-se uma reunião bilateral para debater assuntos relacionados com a atividade de regulação.

- **Cooperação bilateral com Hungria – NMHH**

No âmbito específico da monitorização e controlo do espectro, realizaram-se ainda ações técnicas com o regulador da Hungria (NMHH), cujos programas preveem o treino prático/ implementação de abordagens e metodologias diferentes para problemas comuns.

- **Cooperação bilateral com Polónia – UKE**

Foi concretizada uma missão técnica à Polónia em novembro, em que foram abordados temas relacionados com a gestão do espectro, em particular 5G e monitorização do espectro, com a regulação e com o desenvolvimento do relacionamento bilateral.

- **Cooperação bilateral diversa (questionários)**

A ANACOM assegurou ainda a resposta a 11 questionários que lhe foram remetidos, direta ou indiretamente, por ministérios ou representações permanentes de países europeus junto da União Europeia (Croácia, Irlanda, Bulgária, República Checa, Letónia).

- **Cooperação bilateral com Angola – INACOM**

O chefe do Departamento de Regulação de Mercado e Serviço Universal do INACOM esteve em Lisboa em maio para várias sessões de trabalho. Serviço universal, neutralidade da rede e Interligação fixa e IP, análise dos mercados de banda larga e circuitos, e contencioso e contraordenações foram os temas abordados. Participou ainda na Conferência ANACOM “Os desafios da sociedade digital” que decorreu na FPC.

A pedido da UIT e no seguimento de convite do INACOM, a ANACOM participou em ação de formação sobre os indicadores estatísticos das tecnologias de informação e comunicação (TIC), que decorreu em março, em Luanda, com o intuito de dotar os intervenientes no mercado com informação sobre como responder aos pedidos de indicadores estatísticos solicitados pelos reguladores e, indiretamente, pela UIT; bem como analisar os métodos de obtenção de informação estatística comparável, fiável e robusta ao nível das TIC.

Em novembro, a ANACOM recebeu uma missão do Departamento de Estatística e Consumidores do INACOM, para um encontro de trabalho de 2 dias sobre a relação com os consumidores no seio da ANACOM, bem como o tratamento de reclamações (incluindo o portal do consumidor).

- **Cooperação bilateral com o Brasil – ANATEL**

Em setembro, a ANACOM acolheu a XIX reunião bilateral ANATEL/ANACOM na qual foram apresentadas as principais medidas regulatórias adotadas em 2018 pelos dois reguladores. Foram ainda trocadas experiências em temas relacionados com a defesa do consumidor, incluindo o tratamento de reclamações, tanto pelo regulador como pelos operadores; a proteção de dados, o *telemarketing* e abordagens indesejadas (chamadas de *call centres*); bem como a transparência na oferta e o cancelamento dos contratos. Ainda no contexto do consumidor foram igualmente abordadas temáticas como o 5G e os novos modelos de negócio dele emergentes, bem como os desafios daí resultantes para o regulador, que terá que os conseguir antecipar para poder assegurar a proteção dos direitos dos consumidores.

Outras matérias abordadas foram a neutralidade da rede; a segurança e a cibersegurança, nomeadamente em termos do enquadramento normativo, regulamentos, e outros aspetos técnicos; infraestruturas e a remuneração da sua utilização; e as regras sobre ITED e ITUR.

Por fim, foram definidas as ações a desenvolver na sequência desta reunião bilateral, com a identificação de temas e criação de equipas de trabalho conjuntas. A ARCTEL e a próxima reunião bilateral a realizar entre os dois reguladores foram outros assuntos abordados no final dos trabalhos.

Já em dezembro, foi realizada videoconferência entre técnicos das duas entidades, tendo sido abordados temas como:

- Estruturação e armazenamento de dados de medições;
- Desenvolvimento de soluções alternativas voltadas à monitorização do espectro;
- Partilha da experiência do “piloto” na migração da TDT em Portugal: comunicação e imagem, *call center* e gestão de equipas no terreno.

- **Cooperação bilateral com Cabo Verde – ARME**

Em janeiro realizou-se em Cabo Verde uma reunião entre os Presidentes da ANACOM e da ARME, na qual foi assinado um novo protocolo de cooperação entre as duas instituições e acordado um conjunto de iniciativas de intercâmbio e troca de experiências a concretizar a curto prazo.

No seguimento de um encontro com a ARME, em fevereiro, foram identificadas como áreas de cooperação a formação e atualização de técnicos ITED/ITUR, com criação de bolsa de formadores; bem como a conceção de um Sistema de Informação Centralizado (SIC); neste âmbito, asseguraram-se algumas videoconferências, três em março, e outras duas em agosto e novembro.

Foram ainda realizadas ao longo de 2019 diversas reuniões com a ARME para partilhar a experiência da ANACOM em diversas áreas: acesso à Internet, contabilidade analítica, cadastro de infraestruturas, modelos de custeio, fiscalização do espectro e regime processual em Portugal.

- **Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN-TIC**

Em outubro realizou-se uma missão da ARN-TIC em que foram abordadas as relações bilaterais/multilaterais com órgãos reguladores e diversas entidades (PALOP, CPLP, ARCTEL, União Europeia, entre outros). O apoio ao Secretariado da ARCTEL foi outro dos temas do encontro.

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM/ARECOM**

Em abril estiveram em Portugal três elementos da INCM/ARECOM que contaram com a partilha de experiências nas áreas de metodologias de implementação e monitorização de planos de atividades. Já em julho, a ANACOM recebeu uma delegação ministerial moçambicana com o intuito de conhecer o modelo e a arquitetura institucional da regulação em Portugal. Em novembro uma outra delegação da ARECOM esteve em Portugal, tendo-lhe sido apresentada a forma como se processa a recolha, tratamento e publicação de dados estatísticos no seio da ANACOM.

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER**

Teve lugar em abril, na ANACOM, um encontro entre a Administração da AGER e o Presidente do CA da ANACOM, ocasião em que foi firmado um novo protocolo de cooperação entre as duas entidades. Em novembro, por videoconferência a solicitação da AGER, houve troca de informação relativa a questões de concorrência e regulação de mercado, PMS, fidelização de clientes de telecomunicações, tarifas de terminação e desbloqueio de terminais móveis. Em dezembro foi partilhada informação sobre média de preços de terminação de chamadas na Europa (informação do BEREC com *benchmark*).

- **Cooperação bilateral com Timor-Leste – ANC**

Em maio, o ministro de Transportes e Comunicações de Timor-Leste visitou a ANACOM, tendo sido debatido o estabelecimento de uma parceria para formação e assessoria técnica entre as duas congéneres e o quadro regulatório português de leilão de licenças do espectro radioelétrico (3G, 4G, 5G). No seguimento desta visita está prevista para 2020 a vinda a Lisboa de uma missão da ANC, centrada em gestão de espectro e licenciamento, critérios para a qualidade de serviço, análise de interferências, custos de espectro e custos de serviços de telecomunicações.

- **Cooperação bilateral com a China**

O *Development Research Center of the State Council* (DRC) da República Popular da China, unidade de análise de políticas que dá apoio direto ao Governo, esteve de visita a Portugal em setembro. A representação chinesa visitou diversas entidades nacionais, incluindo o SEAC, o Ministério da Economia, a COTEC Portugal, a ACEPI e a StartUp Portugal, tendo discutido assuntos como a indústria 4.0, Agenda Digital, *free flow of data* e concorrência nas plataformas.

19.2. Cooperação multilateral

- **Regiões Insulares Atlânticas (RIA)**

Decorreu na Região Autónoma da Madeira, entre 6 e 8 de maio de 2019, a RIA 2019 - Reunião de Intercâmbio das Autoridades de Comunicações da Língua Portuguesa, que contou com a presença dos reguladores de Cabo Verde, Moçambique, Guiné Bissau e São Tomé e Príncipe, além da ANACOM, a quem coube organizar esta edição.

Foi abordada a atividade prosseguida pela delegação da Madeira e a necessidade de otimização de recursos para trabalhar todas as áreas, com destaque para a fiscalização de mercado e a monitorização de espectro. Neste contexto, apresentou-se a ferramenta de monitorização e controlo de espectro desenvolvida pela ANACOM, vocacionada para aferir a qualidade da cobertura em áreas mais reduzidas, e a aplicação desenvolvida pela ANACOM para a monitorização e qualidade do serviço.

Na RIA 2019 foram ainda debatidos e identificados os temas a que deverá ser dada especial atenção no futuro próximo, caso da redução dos preços das chamadas em itinerância (*roaming*) e a cibersegurança.

Os trabalhos prosseguiram com as várias delegações a acompanharem a realização de ações de monitorização do espectro no terreno, mediante utilização de uma estação móvel. Decorreu também um encontro com o Governo Regional da Madeira.

19.3. Cooperação a nível nacional

- **Assembleia da República**

Em resposta a pedidos da Assembleia da República, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos legislativos:

- Projeto de diploma que visa aprovar as regras de transparência aplicáveis a entidades privadas que realizam representação legítima de interesses junto de entidades públicas, e procede à criação de um Registo de Transparência da Representação de Interesses junto da Assembleia da República;
- Projeto de diploma que visa regular o regime do exercício de funções pelos titulares de cargos políticos e altos cargos públicos, suas obrigações declarativas e respetivo regime sancionatório.

Releva-se ainda que a ANACOM, representada pelo Presidente, esteve por duas vezes na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas a prestar esclarecimentos aos deputados. Em fevereiro, a audição parlamentar versou sobre a qualidade da prestação do serviço postal universal assegurada pelos CTT, à luz do contrato de concessão. A ANACOM explicou ainda os diversos projetos de alteração de legislação sectorial apresentados ao Governo e Assembleia da República. Na audição de junho, a ANACOM apresentou o seu plano de atividades 2019-2021 e prestou esclarecimentos sobre a regulação do sector postal e a importância do serviço postal universal.

- **Autarquias**

No decurso de 2019, a ANACOM prestou diversos esclarecimentos às autarquias locais relativamente ao regime jurídico aplicável à Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TMDP), identificou, sempre que solicitada, as empresas que, em cada município,

oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo e disponibilizou no seu sítio na Internet os percentuais da taxa anualmente aprovados que lhe foram comunicados pelas autarquias.

Em 2019, a ANACOM colaborou ainda com os municípios de Barcelos, Covilhã, Mora e Palmela na elaboração de planos municipais. Disponibilizou-lhes elementos relativos à caracterização de infraestruturas de radiocomunicações, tendo em vista a elaboração dos respetivos Planos Municipais de Emergência e Proteção Civil (PMEPC) ou a elaboração de Relatórios do Estado de Ordenamento do Território (REOT).

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Em 2019, a ANACOM enviou à AdC, na sequência de pedidos desta Autoridade, os pareceres relativos às seguintes operações de concentração:

- aquisição pela Correos Express Paquetería Urgente de 51% do capital social da Rangel Expresso;
- aquisição pela Red Eléctrica Sistemas de Telecomunicaciones do controlo exclusivo da Hispasat através da compra de ações representativas de 89,68% do seu capital social;
- aquisição do controlo conjunto pela MÁSMÓVIL IBERCOM e GAEA INVERSIÓN, da Cabonitel e, indiretamente, das filiais direta ou indiretamente detidas por esta, nomeadamente a Nowo Communications e a Onitelecom – Infocomunicações à Cabolink, sociedade indiretamente detida por fundos geridos pela KKR e Co. Inc.;
- aquisição pela Caisse des Dépôts et Consignations do controlo exclusivo direto da La Poste e, posteriormente, do controlo exclusivo indireto da CNP Assurances; e
- aquisição, pela Cofina SGPS do controlo exclusivo sobre o Grupo Media Capital SGPS.

Os pareceres emitidos, nos termos previstos no n.º 1 do artigo 55.º da [Lei n.º 19/2012, de 8 de maio](#) (Lei da Concorrência, na sua atual redação), referem-se às operações em questão tal como foram notificadas à AdC e apreciam o seu impacto no mercado das comunicações eletrónicas.

- **Direção Geral do Consumidor**

Na qualidade de entidade de supervisão central no âmbito de aplicação do [Decreto-Lei n.º 7/2004, de 7 de janeiro](#) (regime do comércio eletrónico), bem como de entidade sectorialmente competente para a fiscalização do cumprimento do regime das práticas comerciais desleais, a ANACOM integra a rede CPC – *Consumer Protection Network*, criada ao abrigo do Regulamento (CE) n.º 2004/2006, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de outubro de 2004, entretanto revogado e substituído pelo [Regulamento \(UE\) 2017/2394, do PE e do Conselho, de 12 de dezembro de 2017](#), relativo à cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores. Em Portugal, cabe à Direção Geral do Consumidor (DGC) a coordenação desta rede, em permanente ligação com as entidades nacionais sectorialmente competentes.

Neste contexto, a ANACOM, enquanto entidade de supervisão de âmbito nacional integrada na rede CPC, participou em 2019 no processo de implementação do referido Regulamento (UE) 2017/2394, apresentando, para o efeito, contributos sobre diversas questões, mediante solicitação da DGC, tendo também participado em diversas reuniões realizadas no âmbito desta rede a nível nacional.

- **Centros de arbitragem de conflitos de consumo**

Em 24 de julho de 2019 e ao abrigo do disposto nos artigos 4.º-A, 4.º-B e 6.º-B da [Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro](#), na sua redação em vigor, a ANACOM, a Entidade Reguladora dos Serviços de Águas e Resíduos (ERSAR) e a ERSE, na qualidade de entidades reguladoras dos serviços públicos essenciais, celebraram, no âmbito das respetivas atribuições de dinamização e promoção da resolução alternativa de litígios, protocolos de cooperação com os sete centros de arbitragem de conflitos de consumo que integram a rede de arbitragem de consumo. Os protocolos visam a prestação de apoio técnico e financeiro necessário ao funcionamento dos centros, dentro dos respetivos âmbitos sectoriais.

Para a preparação e negociação dos protocolos, as entidades reguladoras e os centros de arbitragem visados contaram com a colaboração da DGC e da Direção-Geral da Política de Justiça, ambas com competências na matéria da resolução alternativa de litígios.

Os sete centros de arbitragem de conflitos de consumo que assinaram os protocolos de cooperação foram os seguintes:

- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Distrito de Coimbra;
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo de Lisboa;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Consumo (Tribunal Arbitral de Consumo);
- Centro de Informação de Consumo e Arbitragem do Porto;
- Centro de Informação, Mediação e Arbitragem de Conflitos de Consumo do Algarve;
- Centro Nacional de Informação e Arbitragem de Conflitos de Consumo; e
- Centro de Arbitragem de Conflitos de Consumo do Ave, Tâmega e Sousa.

No final de 2019, a ANACOM deslocou-se a todos os centros de arbitragem acima referidos, e realizou a primeira ação de formação, ao abrigo dos protocolos de cooperação, envolvendo 34 formandos, tendo sido possível trocar experiências, aprofundar conhecimentos em sede de promoção da defesa dos interesses dos utilizadores das comunicações eletrónicas, bem como recolher elementos tendo em vista a elaboração do plano de formação para 2020.

- **Fórum para a Governação da Internet (IGF)**

A ANACOM participou na preparação da Iniciativa Portuguesa do Fórum de Governação da Internet (IPFGI) que decorreu na Universidade da Beira Interior, na Covilhã. Do evento nacional resultou o documento “Mensagens de Lisboa”, que foi apresentado no Fórum de Governação da Internet 2019, que teve lugar em Berlim, em novembro.

- **Deteção sísmica através da utilização de cabos submarinos**

A ANACOM colaborou ativamente com o Instituto de Telecomunicações, o Instituto Português do Mar e Atmosfera e o Instituto D. Luiz, tendo em vista a constituição de um consórcio nacional para lançamento de um projeto de deteção sísmica através da utilização de cabos submarinos (recolha de dados em tempo real para estudos científicos, com a possibilidade de produção de alertas e avisos de sismos e tsunamis). Está também em consideração a possibilidade de medições em tempo real para o âmbito ambiental (alterações climáticas) e oceanográfico.



ASSESSORIA AO
GOVERNO

20. ASSESSORIA AO GOVERNO

20.1. Assessoria em assuntos internacionais

- **União Europeia - Comissão Europeia - Iniciativa WIFI4EU**

A nível nacional e no âmbito das suas competências relativas à coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM manteve a coordenação da iniciativa WIFI4EU, destacando-se o apoio direto aos municípios portugueses e empresas instaladoras de equipamentos e redes, via telefone e email funcional (wifi4eu@anacom.pt). Foi ainda assegurada a publicação no sítio desta Autoridade na Internet de toda a informação atualizada sobre o desenvolvimento desta iniciativa.

Em termos de convocatórias, realizaram-se duas em 2019. Em abril, na 2.^a convocatória da iniciativa WiFi4EU, registou-se a candidatura de 143 municípios portugueses, dos quais 80 conseguiram vales, no valor total de cerca de 1,2 milhões de euros. Em setembro, na 3.^a convocatória, foram 55 as candidaturas de municípios portugueses, das quais 47 foram contempladas com um vale. Desta forma, no total de 3 convocatórias realizadas, são já 254 os municípios portugueses contemplados com verbas para a instalação de Wi-Fi em locais públicos, através desta iniciativa da CE. A última convocatória, prevista para o 1.º trimestre de 2020, foi adiada na sequência da pandemia de COVID-19.

- **União Europeia – Comissão Europeia - Regiões Ultraperiféricas (RUP)**

A ANACOM participou no exercício de monitorização da estratégia a favor das regiões ultraperiféricas levado a cabo pela CE com vista a apresentar o primeiro relatório de implementação da referida estratégia, previsto para a Primavera de 2020. Neste âmbito, foi disponibilizada informação relativa à acessibilidade digital, em específico sobre as análises dos mercados de banda larga e de acessos de elevada qualidade (mercados 3a, 3b e 4) e à reavaliação anual dos preços dos circuitos CAM (circuitos Continente – Açores – Madeira) e inter-ilhas.

- **Projetos legislativos da UE com relevância sectorial**

Ao nível do Conselho, a ANACOM participou na negociação de propostas legislativas cuja natureza se relaciona direta ou indiretamente com o sector das comunicações eletrónicas. Estas propostas foram analisadas em sede de diversos grupos de trabalho do Conselho,

tais como “Justiça e Assuntos Internos”, “Competitividade e Crescimento/Mercado Interno”, “Proteção e Informação dos Consumidores”, “Transportes – Questões Intermodais e Redes”, nomeadamente:

- Proposta de Regulamento relativo à prevenção de conteúdos terroristas *online*;
- Regulamento relativo à promoção da equidade e da transparência na gestão das plataformas em linha;
- Sistemas cooperativos de transporte inteligentes;
- Proposta de Diretiva que estabelece regras harmonizadas para a nomeação dos representantes legais para efeitos de recolha de prova eletrónica em processos penais;
- Regulamento de fiscalização do mercado e conformidade de produtos;
- Novo Acordo dos Consumidores;
- Proposta de Diretiva do Parlamento e do Conselho relativa à aproximação das disposições legislativas, regulamentares e administrativas dos Estados-Membros no que respeita aos requisitos de acessibilidade dos produtos e serviços (Diretiva Acessibilidade).

- **Política comercial e relações exteriores da UE**

A ANACOM acompanhou igualmente as questões de política comercial e de relações externas da UE, com análise e comentários aos seguintes processos:

- Proposta de Declaração Ministerial relativa à 3.^a reunião ministerial sobre Economia Digital da Parceria Oriental, Bucareste, em fevereiro;
- Documento da CE sobre ‘Developing A Connectivity and Data Strategy for the Southern Mediterranean’, debatido na Conferência Ministerial “Digital4Med - Towards a data driven economy and society in the Southern Mediterranean”, realizada em Bruxelas, em abril;
- Cimeira Ministerial na área das Telecomunicações (*Southern European Union Countries Telecoms Minister Summit*), realizada em Malta em outubro, para análise do joint non-paper sobre o apoio dos países do sul da Europa para a partilha de boas práticas na área do digital;

- Projeto de texto do Protocolo pós-Cotonu, que irá governar as relações entre a UE e o grupo de 79 países de África, Caraíbas e Pacífico após 2020;
- Projeto de Acordo de Associação UE-Chile;
- Proposta inicial de objetivos de negociação EUA – acordo comercial UE.

Relativamente ao Brexit, a ANACOM disponibilizou informação para o documento “Perguntas & Respostas - Os direitos dos cidadãos britânicos em Portugal após a saída do RU da União Europeia, em caso de não-Acordo”, preparado pela DGAE/MNE. Por outro lado, foi assegurada a atualização de informação sobre a execução ao nível nacional das medidas de contingência, nomeadamente as previstas pela legislação UE, assim como as previstas na [Lei n.º 27-A, de 28 de março de 2019](#), que aprova medidas de contingência a aplicar na eventualidade de uma saída do Reino Unido da UE sem acordo.

- **Cooperação bilateral**

No quadro da assessoria ao governo e no âmbito da cooperação bilateral técnica, a ANACOM assegurou a análise, parecer e, quando justificado, participação no contexto dos seguintes assuntos/eventos:

- XXX Cimeira Luso Espanhola, em concreto sobre a “Estratégia Comum de Desenvolvimento Transfronteiriço e Plano de Ação 2019-2020”;
- NATO-NCI Agency, quanto ao projeto de Acordo Internacional sobre o regime jurídico aplicável à Academia de Oeiras, bem como a outras estruturas desta Agência da NATO presentes em território nacional;
- reunião do 5.º Comité de Comércio e Investimento Portugal-EUA;
- Projeto de Memorando de Entendimento entre Portugal-Rússia sobre Tarifas de *Roaming*.

De referir igualmente, para além de respostas a solicitações pontuais de entidades congéneres várias, a recolha e envio ao Governo de informação para apoio a visitas/acolhimento de Estado, relativas a: Argentina, Brasil, Cabo Verde, China e Região Administrativa de Macau, Egito, Estados Unidos da América, Índia, Moçambique e Paraguai.

- **Cooperação multilateral**

Respondendo a solicitação do Instituto Camões, foi recolhida e enviada informação acerca das atividades de financiamento ao desenvolvimento realizadas pela ANACOM.

No que diz respeito à Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP e à Agenda Digital para a CPLP, a ANACOM esteve presente nas três reuniões de Pontos Focais da Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP (fevereiro e março em Lisboa, maio em Fortaleza e novembro em Lisboa). Estas reuniões tiveram como principal objetivo discutir a proposta de estratégia de implementação da Agenda Digital para a CPLP a submeter para aprovação na próxima Reunião de Ministros das Comunicações da CPLP, que terá lugar em 2020.

20.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional

20.2.1. Prestação do serviço postal universal após o fim da atual concessão

O contrato de concessão do serviço postal universal, celebrado entre o Estado Português e os CTT, vigora até 31 de dezembro de 2020. Estabelece a Lei Postal que, a partir daquela data, a prestação do serviço postal universal pode ser assegurada através dos seguintes mecanismos:

- a) funcionamento eficiente do mercado, sob o regime de licença individual; e/ou
- b) designação de um ou mais prestadores de serviços postais para a prestação de diferentes elementos do serviço postal universal ou para a cobertura de diferentes partes do território nacional (sendo que, neste caso, a designação reveste a forma de contrato de concessão).

No quadro das suas atribuições de regulação do sector das comunicações e de coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM desenvolveu, ao longo de 2019, trabalhos no âmbito da prestação do serviço postal universal após 31 de dezembro de 2020. Salienta-se, neste domínio, a elaboração e envio ao Governo (em 22 de agosto) de um memorando com os principais tópicos que, no entender desta Autoridade, careciam de reflexão e aprofundamento [integrando matérias da competência do Governo (como por exemplo, a necessidade de designar PSU e respetivo procedimento de designação) e da ANACOM (como por exemplo, a especificação de obrigações de

qualidade de serviço e de critérios de formação de preços)] e onde se identificavam as linhas de ação que, no entender desta Autoridade, deveriam ser promovidas.

Uma dessas ações consistia na realização de uma consulta pública sobre o futuro do serviço postal universal, para recolher contributos por parte do sector e da sociedade em geral, nomeadamente sobre os termos e condições que devem estar associados à prestação do SU, sobre as especificações do mesmo, sobre a necessidade de proceder à designação de PSU nas suas várias componentes e sobre o interesse dos prestadores de serviços postais em assegurar a prestação daquele SU, constituindo um importante auxílio para uma reflexão quanto às opções a tomar.

Neste contexto, por solicitação do Governo, e conforme havia sido sugerido por esta Autoridade, a ANACOM preparou a referida consulta pública, que viria a ser lançada em 26 de novembro de 2019. Foi ainda solicitada pelo Governo a realização, após a referida consulta, do relatório final com o resumo das posições que fossem recebidas. Esta foi uma consulta pública conjunta do Governo e da ANACOM, tendo em conta a distribuição de competências definida no ordenamento jurídico nacional, integrando matérias da competência do Governo e da ANACOM, como por exemplo as acima referidas.

Tendo a consulta pública terminado no final de dezembro de 2019, a conclusão dos procedimentos associados à mesma transitou para 2020. Neste âmbito, a ANACOM publicou em 13.03.2020 os contributos recebidos e o relatório da consulta pública, o qual contém os entendimentos que sobre os referidos contributos a ANACOM considerou relevante manifestar e as recomendações desta Autoridade sobre as questões que se prendem com o exercício de competências do Governo.

20.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

- **Análise de projetos legislativos**

Em resposta a pedidos do Governo, nomeadamente do Secretário de Estado das Infraestruturas, do Secretário de Estado da Defesa do Consumidor e do Secretário de Estado da Proteção Civil, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos legislativos:

- Projeto de decreto-lei que institui o Sistema Nacional de Monitorização e Comunicação de Risco, de Alerta Especial e de Aviso à População, que veio a dar lugar ao [Decreto-Lei n.º 2/2019, de 11 de janeiro](#);
- Projeto de decreto-lei destinado a estabelecer o regime aplicável à disponibilização e divulgação, pelos fornecedores de bens e prestadores de serviços, das linhas telefónicas destinadas a permitir o contacto com o público, no âmbito da respetiva atividade, que visava proibir que, no âmbito das relações jurídicas de consumo, fossem utilizadas para contactos entre os fornecedores de bens e prestadores de serviços e os consumidores, gamas de numeração cujo preço de utilização é superior à tarifa-base praticada para as chamadas telefónicas realizadas para uma linha telefónica fixa geográfica ou móvel;
- Projeto de lei n.º 103/XIV/1.ª, apresentado pelo grupo parlamentar «Os Verdes», relativo às gamas de numeração a utilizar no âmbito da disponibilização de serviços de atendimento telefónico a consumidores;

- **Elaboração de anteprojetos de diplomas**

Anteprojeto de diploma de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, Lei Postal, Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações e outros diplomas com impacto nos sectores regulados pela ANACOM

Ainda no quadro das suas atribuições de coadjuvação ao Governo, a ANACOM elaborou:

- uma proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas, da Lei Postal, do Regime Quadro das Contraordenações do Sector das Comunicações e de outros diplomas com impacto nos sectores regulados pela ANACOM, que apresentou ao Governo e à Assembleia da República em fevereiro de 2019;
- uma proposta de alteração da Lei Postal visando exclusivamente a criação do regime sancionatório aplicável ao [Regulamento \(UE\) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018](#), relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, que apresentou ao Governo em julho de 2019;

- uma proposta de alteração da Lei das Comunicações Eletrónicas visando exclusivamente a criação do regime sancionatório aplicável ao [Regulamento \(UE\) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 25 de novembro de 2015](#), que estabelece medidas respeitantes ao acesso à Internet aberta, que apresentou ao Governo em junho de 2019.

Anteprojeto de portarias de compensação dos custos incorridos com alterações na TDT e na faixa dos 1800 MHz

Na sequência da audiência prévia dos interessados, promovida a pedido do SEI, a ANACOM reformulou o anteprojeto de portaria de compensação dos custos incorridos com a alteração dos canais radioelétricos utilizados na rede de TDT, a qual veio dar lugar à [Portaria n.º 587/2019, de 6 de setembro](#).

Anteprojeto de alteração da Portaria n.º 1473/B-2008

Na sequência das 27 medidas apresentadas pelo Grupo de Trabalho dos “Incêndios Florestais - Medidas de Proteção e Resiliência de Infraestruturas de Comunicações Eletrónicas”, a ANACOM enviou ao Governo um anteprojeto de alteração da Portaria n.º 1473/B-2008, de 17 de dezembro, no qual propõe uma redução do valor da taxa por ligação hertziana, quando a localização de pelo menos uma estação fixa se encontre numa freguesia mais suscetível em caso de incêndio ou de outro tipo de desastres naturais.

• Estratégia nacional de amarração de cabos submarinos em Portugal

Nos termos dos seus estatutos, a ANACOM prossegue uma função de coadjuvação ao Governo no âmbito dos cabos submarinos. Nesta matéria, e tendo em conta que o atual sistema de cabos submarinos que garantem a ligação entre o continente e as regiões autónomas dos Açores e da Madeira, e destas regiões entre si, está a chegar ao fim da sua vida útil – em 2024 e 2025 –, a ANACOM colaborou ativamente na definição de uma estratégia nacional de amarração de cabos submarinos em Portugal por forma a ser garantida a futura conectividade interna (coesão territorial) e externa (acesso internacional), através da constituição de uma plataforma que potencie, além do referido, também a oferta de novos serviços tais como:

- deteção sísmica para produção de alertas e avisos e para a recolha de dados para a geofísica;

- medições ambientais para estudos científicos (oceanografia, ambiente e alterações climáticas);
- deteção de atividade submarina;
- portal eletrónico para licenciamento de sistemas submarinos na zona económica exclusiva (ZEE) nacional;
- proteção e supervisão de cabos submarinos na ZEE;
- transmissão de dados para projetos científicos e redes científicas;
- armazenamento de dados (*data centres*);
- interligação entre operadores e entre sistemas internacionais.

Neste contexto, a ANACOM presidiu a um grupo de trabalho, criado por despacho do SEAC. O grupo de trabalho analisou a constituição de um novo Anel CAM para a implementação de uma Plataforma Atlântica CAM, estimando que, no seu conjunto (incluindo as estações de cabos submarinos e a adaptação para prestação de serviços complementares), o projeto representará um investimento na ordem dos 119 milhões de euros.

Foi desenvolvido um relatório, entregue ao Governo em 23 de dezembro de 2019, que inclui 12 recomendações, calendarizadas, tendo em vista o início das operações do novo Anel CAM no prazo estabelecido (2023) e durante 25 anos.

Nesta matéria releva-se ainda que a ANACOM apresentou, em fevereiro, a Plataforma Atlântica CAM na EMEA Submarine Networks em Londres, tendo promovido contactos com o *International Cables Protection Committee* (ICPC), com a JTF SMART Cables (UIT, WMO, UNESCO-IOC) e com a UE. A ANACOM apresentou ainda o tema na sessão extraordinária sobre infraestruturas de banda larga na CPLP e no Mecanismo Interligar a Europa - CEF2, ambos em novembro.

No mesmo sentido promoveu contactos diretos com a Fundação para a Ciência e Tecnologia (FCT), com o Chefe do Estado Maior da Armada, com a UE, com o Instituto de Telecomunicações, com o IPMA, com o Instituto Dom Luiz, com o MNE, com fabricantes e fornecedores, assim como operadores, detentores de sistemas submarinos e promotores de novos sistemas submarinos.

The background features a complex, abstract pattern of red lines and circles, resembling a circuit board or a neural network. The lines are thin and connect various circular nodes of varying sizes. The overall color scheme is monochromatic, using shades of red and dark red.

CONTENCIOSO

21. CONTENCIOSO

Em 2019, a ANACOM continuou a ter necessidade de intervir ao nível do Contencioso, por continuarem em curso diversos processos judiciais – muitos dos quais tiveram desenvolvimentos ao longo daquele ano – e por terem sido intentados novos processos, nesse ano.

De forma sumária apresentam-se de seguida os elementos referentes à atividade judicial que se consideram mais relevantes (sem que inclua neste capítulo a intervenção na fase judicial dos processos de contraordenação, dado que esta é tratada no capítulo que apresenta os dados respeitantes àquele tipo de processos), para além de ser feita ainda uma referência aos meios gratuitos e a alguns processos administrativos que foram desencadeados e que se considera merecerem relevo.

21.1. Contencioso administrativo

Em 2019, a ANACOM interveio em 5 novos processos judiciais do foro administrativo para que foi citada e acompanhou 53 processos que se encontravam já a correr termos.

Elencam-se, de seguida, os novos processos referidos:

- uma providencia cautelar apresentada pela Rádio Voz do Neiva – Onda de Vila Verde, CRL [requerida contra a ERC e a ANACOM], pedindo que fosse provisoriamente suspensa a eficácia da deliberação ERC/2019/89 (LIC-R) de 7 de março de 2019, proferida pelo Conselho Regulador da ERC, que decidiu indeferir o pedido de revogação da Deliberação 153/LICENÇA-R/2009 apresentado pela Requerente a 19 de fevereiro de 2019 e que a ANACOM fosse intimada a abster-se, provisoriamente, de proceder ao «cancelamento do espectro radiofrequência», como consequência da citada Deliberação ERC/2019/89 (LIC-R);
- uma ação administrativa intentada pela MEO, em que foi pedido que fosse declarada nula, ou anulada, a deliberação do CA da ANACOM de 22 de novembro de 2018, em que foi aprovada a decisão intitulada «Preço praticado pela MEO Associado à Prestação do Serviço de Codificação, Multiplexagem, Transporte e Difusão por Rede de Televisão Digital Terrestre (TDT) de canais televisivos de acesso não condicionado livre (MUX A)»;

- uma ação administrativa intentada pelos CTT para impugnação da deliberação do CA da ANACOM, de 28 de dezembro de 2018, que aprovou a decisão final sobre os «*Resultados das auditorias aos níveis de qualidade do serviço postal universal em 2016 e em 2017*»;
- uma ação administrativa intentada pela NOS, pedindo que fosse declarada a caducidade do direito atribuído à DENSE AIR Portugal, titulado pelo Direito de Utilização de Frequências ICP-ANACOM N.º 04/2010, de 5 de agosto de 2010 e respetivos averbamentos ou, caso o Tribunal entendesse que não dispõe de poderes para o efeito, a condenação da ANACOM a declarar a mesma caducidade, no prazo de 10 dias (sendo ainda deduzidos outros pedidos, a título subsidiário e no caso de improcedência dos pedidos anteriores); e
- uma ação administrativa intentada pela Vodafone, em que foi deduzido um pedido idêntico ao da ação mencionada no ponto que antecede.

Durante o ano em referência, terminaram 6 ações administrativas especiais que se encontravam pendentes, a saber:

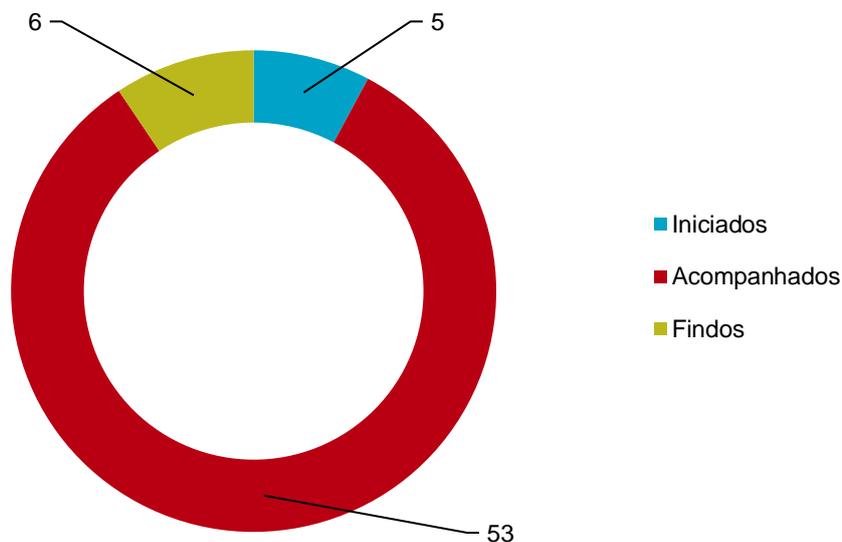
- uma ação administrativa especial intentada pela então PT Comunicações (PTC) – atual MEO –, para impugnação da deliberação do CA da ANACOM de 8 de março de 2007 relativa às «*Desistências de Pré-Seleção efectuadas de forma indevida pela PTC*». A sentença proferida foi favorável à ANACOM.
- uma ação administrativa especial intentada pela PTC em que era impugnada a deliberação do CA da ANACOM de 25 de julho de 2007, respeitante à «*Imposição de obrigações específicas à PTC e à Tele2, no âmbito da Pré-Seleção*» (que havia sido apensado ao que é mencionado no ponto anterior). A sentença foi favorável à ANACOM;
- uma ação administrativa especial intentada pela ORA TELECOM – Comunicações Unipessoal, para impugnação da deliberação do CA da ANACOM de 4 de abril de 2007, relativa à criação das *gammas de numeração "761" e "762"* («*Características dos Códigos "761" e "762" do PNN, para a Prestação do Serviço de Tarifa Única por Chamada e Definição das Condições Específicas de Atribuição de Direitos e de Utilização de Números Nesses Códigos*»). O tribunal julgou extinta a instância por

inutilidade superveniente da lide;

- uma ação administrativa especial intentada pela então Portugal Telecom SGPS, em que foi deduzido um incidente de suspeição de um então vogal do CA da ANACOM, pedindo que fosse determinada a consequente impossibilidade de intervenção do mesmo no procedimento relativo ao então Mercado 16 e a anulação de todos os anteriores trâmites procedimentais em que tal intervenção se tivesse verificado. O tribunal julgou a ação improcedente;
- uma ação administrativa especial intentada pela então TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, visando a impugnação da deliberação do CA da ANACOM de 17 de janeiro de 2008, respeitante aos «Direitos de utilização de frequências na faixa dos 450-470 MHz». A instância foi julgada extinta por desistência do pedido; e
- uma ação administrativa especial intentada pela Vodafone, em que era pedida a condenação da ANACOM à revisão da definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de posições de mercado significativas e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, de 14 de janeiro de 2009 (relativa aos Mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infraestrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga). Nesta ação também se verificou desistência do pedido.

O gráfico que se segue espelha a atividade referida:

Gráfico 35. Contencioso administrativo

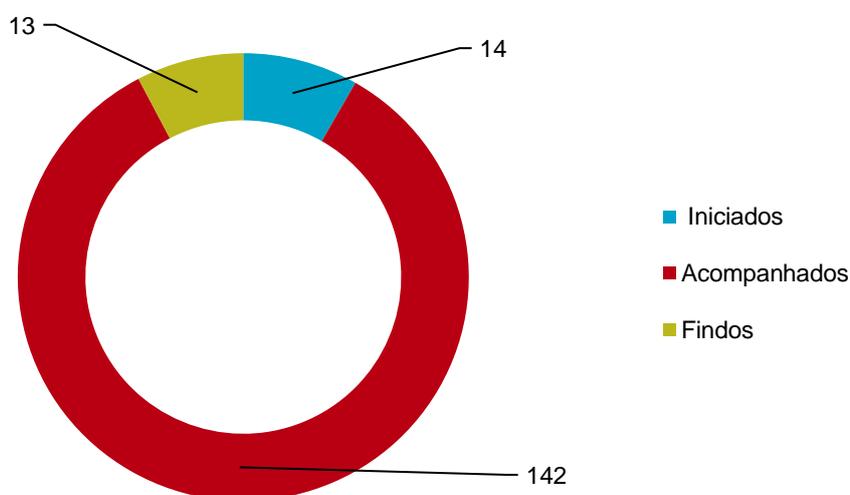


Fonte: ANACOM

21.2. Contencioso tributário

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 14 novos processos para que foi citada e acompanhou 142 processos pendentes, tendo sido considerados findos 3 processos de impugnação de taxas e 10 processos de oposição a execução fiscal.

Gráfico 36. Contencioso tributário



Fonte: ANACOM

Os 14 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, tendo sido propostos pelas seguintes empresas:

- NOWO (2 processos);
- NOS Madeira – Comunicações (1 processo);
- NOS Açores – Comunicações (2 processos);
- Vodafone (1 processos);
- NOS (1 processo);
- ONITELECOM (1 processo);
- DACHSER Portugal, Sociedade Unipessoal (1 processo);
- DHL Express Portugal (1 processo);
- General Logistics Systems Portugal (2 processos);
- UPS of Portugal – Transportes Internacionais de Mercadorias (1 processo); e

- TRANSPORTA – Transportes Porta a Porta (1 processo).

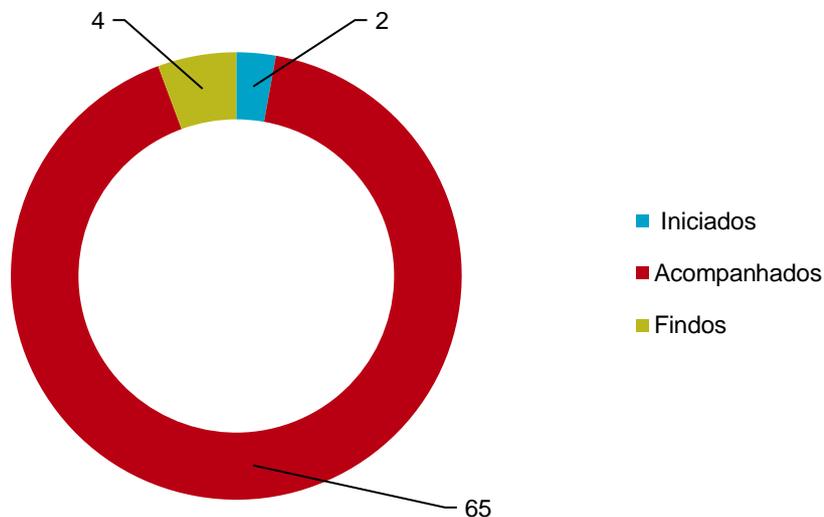
Dos 133 processos em curso, destacam-se as 112 impugnações de atos de liquidação de taxas (devidas pelo exercício de atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas e de pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais) e 21 impugnações da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação do Serviço Universal.

21.3. Contencioso cível

No âmbito do contencioso cível, em 2019 a ANACOM interveio em 2 novos processos (1 processo de insolvência e 1 ação declarativa de condenação sob a forma de processo comum) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 65 processos já em curso. Nesse ano, consideram-se findos 4 processos desta natureza.

Apresenta-se de seguida um gráfico que ilustra a informação que antecede:

Gráfico 37. Contencioso cível



Fonte: ANACOM

21.4. Meios graciosos e outros

Em 2019 foi apresentada uma reclamação graciosa do foro tributário, apresentada pela DACHSER Portugal, Sociedade Unipessoal.

E foi também apresentado, pela MEO, um pedido de submissão do escrutínio da legalidade de uma deliberação (do foro administrativo) a Tribunal Arbitral, bem como de outorga de compromisso arbitral – que foi apreciado e decidido.

21.5. Processos administrativos

Nesta sede, destacam-se dois procedimentos administrativos que foram tratados (e finalizados) ao longo do ano aqui em referência, ambos tendentes à correção de situações de desconformidade verificadas. Foi ainda tratado um procedimento de solução provisória de litígios no âmbito do comércio eletrónico.

Índice de gráficos

Gráfico 1. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO	40
Gráfico 2. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO .	42
Gráfico 3. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA (por classes de capacidade)	43
Gráfico 4. Evolução do número de circuitos <i>Ethernet</i> alugados ao abrigo da ORCE (por classes de capacidade)	43
Gráfico 5. Evolução do número de lacetes desagregados	45
Gráfico 6. Evolução do número de acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT	46
Gráfico 7. Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou <i>benchmarks</i> com base em preços LRIC «puro» a 01.07.2019	47
Gráfico 8 – Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou <i>benchmarks</i> com base em preços LRIC «puro» a 01.07.2019	48
Gráfico 9 – Evolução do número de acessos com ORLA ativa	49
Gráfico 10. Evolução da taxa de sucesso de portabilidade durante o ano de 2019.....	78
Gráfico 11. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados	79
Gráfico 12. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados	80
Gráfico 13. Notificações de violações de segurança ou perdas de integridade (2015-2019)	83
Gráfico 14. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2019.	83

Gráfico 15. Causas de notificações de violações de segurança ou perdas de integridade – 2019	84
Gráfico 16. Acessos ao SIIA	93
Gráfico 17. Objetos cadastrados.....	93
Gráfico 18. Anúncios de construção, utilizadores e entidades.....	94
Gráfico 19. Tipo e número de objetos cadastrados no SIIA	94
Gráfico 20. Tipo de entidades utilizadoras do SIIA.....	95
Gráfico 21. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos)	111
Gráfico 22. Distribuição dos exames de amador	111
Gráfico 23. Solicitações para resolução de interferências	130
Gráfico 24. Solicitações que não interferências	131
Gráfico 25. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas efetuadas	134
Gráfico 26. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – chamadas recebidas.....	135
Gráfico 27. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – SMS	135
Gráfico 28. Evolução do tráfego de <i>roaming</i> intra-EEE – dados	136
Gráfico 29. Preço grossista de voz <i>inbound</i> em <i>roaming</i> por minuto.....	137
Gráfico 30. Preço grossista dos serviços de SMS em <i>roaming</i>	137
Gráfico 31. Preço grossista dos serviços de dados por MB	138
Gráfico 32. Novos processos (por temática)	147
Gráfico 33. Processos de contraordenação instaurados	148
Gráfico 34. Sentenças da 1. ^a Instância em recursos de impugnação judicial	153
Gráfico 35. Contencioso administrativo.....	199

Gráfico 36. Contencioso tributário.....	200
Gráfico 37. Contencioso cível	201

Índice de tabelas

Tabela 1. Parâmetros de qualidade de serviço do SU – STF.....	57
Tabela 2. Valores finais dos CLSU 2018.....	61
Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente CLSU 2017 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos.....	62
Tabela 4. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2018 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos	64
Tabela 5. Envios postais constantes do anexo ao Regulamento <i>Cross-Border</i>	67
Tabela 24. Distribuição de solicitações tratadas por serviço	107
Tabela 25. Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2019	108
Tabela 26. Renovação e revogação de licenças por serviço.....	110
Tabela 27. Distribuição das solicitações tratadas.....	113
Tabela 28. Comparativo face a 2018	114
Tabela 29. Comparativo face a 2018	115
Tabela 30. Número de reclamações do sector das comunicações – 2018/2019	117
Tabela 32. Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas	118
Tabela 34- Assuntos mais reclamados nos serviços postais.....	119
Tabela 35. Atividade da MCE em 2019.....	129
Tabela 36. Montante despendido pela MEO com o programa de participação (estimativa) – Total acumulado anual.....	141

Tabela 37. Número de beneficiários do programa de participação – Total acumulado anual.....	142
Tabela 38. Decisões em processos de contraordenação	150

Índice de figuras

Figura 1. Registos – inscrições e cancelamentos	35
Figura 2. Representação do Estado Português.....	156
Figura 3. Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU	163
Figura 4. Representação técnica	167



Lisboa (Sede)

Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Açores

Rua dos Valados, 18 Relva
9500 - 652 Ponta Delgada Portugal
Tel: (+351) 296302040

Madeira

Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 Funchal Portugal
Tel: (+351) 291790200

Atendimento ao Público

800206665 (grátis)
info@anacom.pt

www.anacom.pt