# RELATÓRIO DE REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES

# 2020

ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

O presente relatório inclui informação sobre a atividade prosseguida pela Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) em 2020, 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 ..... 10**

1.1. A missão da ANACOM 10

1.2. Principais atividades em 2020 11

1.3. Eficiência interna e sustentabilidade 17

**2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS ..... 21**

2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector 28

**3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES ..... 33**

3.1. Medidas excecionais e temporárias de mitigação das consequências da Covid-19 nos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas 33

3.2. Transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE) 33

3.3. Avaliação do desempenho de serviços móveis e cobertura GSM, UMTS e LTE 34

3.4. Nova aplicação sobre cobertura de redes móveis – tem.REDE? 34

3.5. NET.mede com mais funcionalidades 35

3.6. NET.mede Escolas 36

3.7. Cooperação com a rede de arbitragem de conflitos de consumo 36

**4. REGISTO DE ENTIDADES ..... 39**

**5. ANÁLISE DE MERCADOS ..... 43**

**6. OFERTAS REGULADAS ..... 46**

6.1. Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) 46

6.2. Oferta de referência de acesso a postes (ORAP) 46

6.3. Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e oferta de referência de capacidade *Ethernet* (ORCE) 47

6.4. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL) 49

6.5. Oferta Rede ADSL PT 50

6.6. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis 50

6.7. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas 52

6.8. Oferta de referência de interligação (ORI) 53

6.9. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA) 54

6.10. Serviço de televisão digital terrestre (TDT) 55

**7. SISTEMAS DE CUSTEIO ..... 57**

7.1. Sistema de contabilidade analítica (SCA) da MEO 57

7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT 58

**8. SERVIÇO UNIVERSAL ..... 61**

8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas 61

8.2. Serviço postal universal (SPU) 66

**9. PORTABILIDADE DO NÚMERO ..... 77**

9.1. Evolução dos números portados 77

9.2. Evolução dos números portados durante a pandemia 81

9.3. Evolução dos preços da portabilidade 82

**10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES ..... 84**

10.1. Segurança e integridade das redes e serviços 84

10.2. Número único de emergência europeu – 112 87

10.3. Grupo de trabalho incêndios florestais – ações desenvolvidas 88

10.4. Sistema de avisos à população 88

10.5. *Roaming* nacional de emergência 90

10.6. Análise de Risco Nacional 5G – Recomendação Europeia (Cibersegurança das redes 5G) 90

10.7. Políticas de emergência no sector das comunicações 91

10.8. Normalização 92

10.9. Outros aspetos 92

**11. INFRAESTRUTURAS ..... 94**

11.1. Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA) 94

11.2. Infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED e ITUR) 98

**12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO ..... 101**

12.1. Radiodifusão televisiva – migração da rede TDT (700 MHz) 101

12.2. Preparação do procedimento de atribuição de frequências na faixa dos 700 MHz, entre outras faixas de frequências 104

12.3. Implementação de Decisões da Comissão Europeia (CE) 110

12.4. Radiodifusão sonora – Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças 111

12.5. Licenciamentos radioelétricos 112

12.6. Ensaios Técnicos 117

12.7. Gestão dos serviços de amador e de amador por satélite (SAAS) 118

12.8. Proteção de estações e redes de radiocomunicações 120

**13. NUMERAÇÃO ..... 123**

13.1. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações eletrónicas 123

13.2. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado (SVA) baseados no envio de mensagem 124

13.3. Aprovação de atribuição de direitos de utilização de números à MEO 124

13.4. Criação de uma gama específica no Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços máquina a máquina (M2M) 125

13.5. Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração (PNN) 125

**14. RECLAMAÇÕES ..... 127**

14.1. Reclamações do sector das comunicações em 2020 127

**15. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO ..... 138**

15.1. Comunicações eletrónicas e serviços postais 138

15.2. ITED e ITUR 139

15.3. Mercado de equipamentos (RED e CEM) 140

15.4. Monitorização e controlo do espectro (MCE) 144

15.5. Monitorização do cumprimento das obrigações 148

**16. CONTRAORDENAÇÕES ..... 171**

16.1. Novos processos 171

16.2. Análise inicial de notícias de infração 171

16.3. Processos concluídos 173

16.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM 178

**17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS ..... 180**

17.1. Pedido de intervenção apresentado pela ONI contra a MEO por alegada usurpação de CLI da MEO em tráfego de trânsito 180

17.2. Pedido de intervenção da MEO para resolução administrativa do litígio que a opõe à NOS relativo ao preço dos serviços de terminação de chamadas móvel-móvel reciprocamente prestados em 2001 180

17.3. Pedido de intervenção da NOS contra a EDP Distribuição 181

**18. ATIVIDADE INTERNACIONAL ..... 183**

18.1. Representação do Estado Português 183

18.2. Representação técnica 196

**19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA ..... 213**

19.1. Cooperação bilateral 213

19.2. Cooperação multilateral 216

19.3. Cooperação a nível nacional 216

**20. ASSESSORIA AO GOVERNO ..... 221**

20.1. Assessoria em assuntos internacionais 221

20.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional 225

20.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria 230

**21. CONTENCIOSO ..... 234**

21.1. Contencioso Administrativo 234

21.2. Contencioso Tributário 237

21.3. Contencioso Cível 238

21.4. Meios graciosos 239

21.5. Processos administrativos 239

**ANEXOS ..... 240**

Índice de gráficos 240

Índice de tabelas 243

Índice de figuras 245

# MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

# 1. MISSÃO E ATIVIDADE DA ANACOM

## 1.1. A missão da ANACOM

Guiando-se pelos valores institucionais da independência, transparência, excelência e cultura de equipa, a Autoridade Nacional de Comunicações (ANACOM) tem por missão regular o sector das comunicações (eletrónicas e postais) em Portugal, cabendo-lhe ainda, sem prejuízo da sua natureza enquanto entidade administrativa independente, a coadjuvação ao Governo nestes domínios. Transitoriamente, tem ainda as atribuições e competências de Autoridade Espacial, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 16/2019, de 22 de janeiro.

A ANACOM é a Autoridade Reguladora Nacional (ARN) no âmbito das comunicações, para efeitos do disposto no direito da União Europeia (UE) e na legislação nacional, conforme estabelecem os seus estatutos, aprovados pelo Decreto-Lei n.º 39/2015, de 16 de março (em vigor desde 1 de abril de 2015). 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.

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.

### 1.2. Principais atividades em 2020

No ano em análise, além da atividade planeada 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 –, a atuação da ANACOM teve de incluir medidas decorrentes das situações de estado de emergência e de calamidade originadas pela pandemia causada pela doença Covid-19, o que obrigou ao aditamento de intervenções no seu plano plurianual de atividades de 2020-2022, sem prejuízo do seu cumprimento nos termos explanados no presente relatório.

Além do reforço da proteção dos direitos e interesses dos consumidores e demais utilizadores finais para atenuar o enorme impacto económico e social da Covid-19, a atuação da ANACOM foi marcada também pelo leilão da 5.ª geração móvel (5G), pela migração da televisão digital terrestre (TDT), pelos trabalhos relativos à transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE) e pela implementação de medidas relativas ao serviço postal universal.

Assim, em 2020, atendendo às situações de estado de emergência e de calamidade decorrentes da situação epidemiológica causada pela Covid-19, a ANACOM propôs um conjunto de medidas excecionais para proteger os clientes de serviços de comunicações eletrónicas (SCE), nomeadamente no que se refere a: flexibilidade na denúncia ou alteração contratual; prevenção da interrupção de serviços de comunicações eletrónicas por falta de pagamento; isenção de juros de mora e outras penalizações e alívio na regularização de dívidas; aplicação de um regime legal de carácter excecional e temporário.

Esta Autoridade entregou ainda à Assembleia da República uma proposta que visava alterar a Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, no sentido de reforçar a proteção dos utilizadores de SCE. Esta proposta contempla medidas excecionais e temporárias para, em resposta às dificuldades causadas pela Covid-19, garantir o acesso aos serviços públicos essenciais e, de entre estes, aos SCE.

No âmbito do art.º 4.º da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, foi estabelecido um regime excecional e temporário de resposta à epidemia de Covid-19 no que respeita à garantia de acesso dos consumidores aos serviços essenciais de comunicações eletrónicas. Estas medidas vigoraram entre 20 de março e 30 de setembro de 2020, sendo que a ANACOM avaliou os resultados desta iniciativa legislativa, tendo solicitado informação aos principais prestadores de comunicações eletrónicas e publicado as conclusões no relatório "Moratória no contexto da pandemia: Impacto do Art.º 4.º da Lei n.º 7/2020 no sector das comunicações eletrónicas". Saliente-se ainda o lançamento por esta Autoridade de um guia prático para responder às principais dúvidas dos consumidores de comunicações, ajudando-os a conhecer os seus direitos, apoiando-os na atual conjuntura. O guia dá resposta a um vasto conjunto de questões que chegaram ao conhecimento da ANACOM através de reclamações e pedidos de informação.

A doença de Covid-19 veio, ainda, indiretamente, mostrar como um acesso à Internet de qualidade é determinante para que os alunos, docentes e outros profissionais das escolas possam aceder às plataformas digitais e aos conteúdos escolares e profissionais. A ANACOM, através do serviço NET.mede Escolas, participou na iniciativa governamental de caraterização da Banda Larga Móvel (BLM) nas escolas.

Para tornar mais fácil o diagnóstico da qualidade das ligações à Internet e medir a velocidade de Internet, refira-se ainda a renovação da aplicação NET.mede e da área reservada My NET.mede, que passou a permitir aos utilizadores usufruir de uma experiência de utilização mais intuitiva e com novas funcionalidades, para além de um novo ambiente gráfico.

Na sequência de situações referidas publicamente, nomeadamente de vendas porta a porta e contactos telefónicos, esta Autoridade proibiu as práticas comerciais desleais que induziam em erro os consumidores, fazendo-os crer que a TDT iria acabar – confundindo-se o facto de 2020 ter sido o ano da conclusão da migração da TDT – e que teriam que subscrever serviços pagos de televisão para continuar a receber os canais em sinal aberto (RTP1, RTP2, RTP3, RTP Memória, SIC, TVI, AR TV, bem como RTP Açores e RTP Madeira.

Ainda a pensar nos utilizadores, que em diversas ocasiões querem saber onde é que os operadores têm cobertura para disponibilizar serviços móveis de “Voz, SMS e MMS” e de Internet móvel, a ANACOM lançou o serviço tem.REDE?, uma aplicação que fornece informação com base na cobertura de rede reportada pelos operadores móveis no território nacional. Com o tem.REDE? passa a ser fácil saber que rede existe no local onde se vive, numa segunda habitação ou num destino de férias, por exemplo.

A ANACOM desenvolveu igualmente estudos próprios de avaliação do desempenho de serviços móveis de voz e dados, e da cobertura GSM (2G), UMTS (3G) e LTE (4G), disponibilizados pela MEO, NOS e Vodafone nas regiões (NUTS II) do Norte, Área Metropolitana de Lisboa, Alentejo e Algarve, os quais encontram-se disponíveis no site institucional da ANACOM na Internet.

Um outro tema marcante para prosseguir a cobertura do País com Internet de banda larga, fomentando a economia e a sociedade digitais, bem como a coesão territorial, é a implementação da 5.ª geração móvel. Logo no início de 2020 (fevereiro), a ANACOM

aprovou o projeto de Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz e para o desenvolvimento global das comunicações móveis em Portugal. Contudo, a pandemia de Covid-19 levaria à suspensão do processo de consulta pública, que seria retomado a meio do ano, com a consulta pública a terminar a 3 de julho. Encerrada a consulta, que suscitou interesse em diversificados sectores da sociedade e que permitiu recolher mais de cinco centenas de contributos, a ANACOM aprovou o Regulamento n.º 987-A/2020, de 5 de novembro, estabelecendo as condições do leilão do 5G e de outras faixas relevantes – nomeadamente as condições de acesso ao espectro em causa, as regras procedimentais do leilão e as condições associadas à utilização do espectro que for atribuído. A fase de licitação para novos entrantes iniciou-se a 22 de dezembro de 2020 e teve o seu término no dia 11 de janeiro de 2021, após oito dia de licitações. A fase de licitação principal iniciou-se no dia 14 de janeiro de 2020, estando presentemente em curso.

Destacam-se como objetivos do leilão 5G: reforçar a cobertura das redes, nomeadamente onde apresentam deficiências; promover uma maior concorrência no mercado das comunicações eletrónicas; criar condições para novos entrantes, contemplando reserva de espectro e o acesso a roaming nacional; garantir o equilíbrio entre novos entrantes e as operações já existentes, entre outros.

Com vista a acelerar a difusão da 5G aquando do términus do leilão, a ANACOM empreende um conjunto de projetos que visam a construção de um contexto propício à confiança e ao conhecimento das novas tecnologias. Em termos informativos, e tendo em conta o intenso debate internacional e em Portugal sobre a 5.ª geração móvel, nomeadamente sobre os possíveis efeitos na saúde e no meio ambiente desta nova tecnologia, a ANACOM publicou um guia informativo onde apresenta os factos, dados e desafios associados ao 5G. Com a divulgação do guia “Redes Móveis e Saúde – factos, dados e desafios”, esta Autoridade pretende clarificar a discussão sobre o 5G com informação transparente e neutra baseada em conhecimento científico, para que o desenvolvimento e implementação possa mais tarde vir a desenrolar-se num ambiente o mais confiante possível ao nível da ecologia e da saúde.

Adicionalmente, a ANACOM disponibilizou igualmente ao público o Portal 5G (www.portal5g.pt), o qual pretende constituir como um ponto de encontro dos interessados na 5.ª geração de comunicações móveis. O Portal 5G encontra-se aberto aos conteúdos e contributos da sociedade civil, das comunidades industriais, do poder local e do sistema

científico e tecnológico, numa estratégia de melhoria contínua e de inclusão das melhores práticas. Esta Autoridade desenvolveu também quatro *webinares* destinados às autarquias locais sobre a implementação do 5G em Portugal, os quais contaram a presença de 147 participantes.

Dando continuidade à intensa atividade de preparação desenvolvida em 2019, a 7 de fevereiro de 2020, iniciou-se a migração da rede de emissores da TDT, permitindo libertar a faixa dos 700 MHz para o desenvolvimento futuro do 5G. Com suspensão em março e retoma a 3 de agosto, devido à pandemia, a migração abrangeu Portugal continental e as regiões autónomas da Madeira e dos Açores, num processo que decorreu de modo muito positivo e que exigiu uma grande mobilização de recursos da ANACOM – estiveram envolvidos mais de 100 colaboradores desta Autoridade. Entre as atividades desenvolvidas pela ANACOM, sublinha-se a disponibilização ao público de um *call center* para apoio à população, com um número gratuito, que recebeu mais de 110 mil chamadas; aprestação de apoio à população no terreno, também gratuita, através de equipas de técnicos da ANACOM, que visitaram 4840 utilizadores e percorreram mais de 250 000 quilómetros; e a comunicação alargada do tema, que incluiu: reuniões com câmaras municipais e juntas de freguesia e sessões de esclarecimento ao público; o envio de uma carta informativa e um folheto a todas as residências e estabelecimentos comerciais das regiões abrangidas; e a presença assídua na comunicação social.

No sentido de garantir um mercado concorrencial que permita o desenvolvimento das comunicações eletrónicas, respondendo adequadamente às necessidades de utilizadores diversos, destaca-se a entrega ao Governo e à Assembleia da República do anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas. A proposta da ANACOM segue o disposto no CECE, em cuja discussão e elaboração participou ativamente ao longo dos últimos anos. O Código estabelece o novo quadro regulamentar que dará resposta às necessidades crescentes de conectividade dos cidadãos nacionais e europeus, nomeadamente por via de medidas que estimulem o investimento em redes de capacidade muito elevada. Assim, consagram-se novos mecanismos de regulação dos mercados, propõe-se uma diferente abordagem do serviço universal visando dar resposta a necessidades específicas de conectividade e consagram-se regras harmonizadas em matéria de gestão de espectro que visam a criação de condições para promover a rápida implementação do 5G na Europa.

No sector postal, a ANACOM aprovou um pacote de seis sentidos prováveis de decisão (SPD) sobre medidas para o serviço postal universal, que esteve em consulta pública até 18 de agosto de 2020, e que abrange o seguinte: critérios a que obedece a formação dos preços do serviço postal universal; parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do serviço postal universal; distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio; conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do serviço postal universal; e metodologia de cálculo dos custos líquidos do serviço postal universal.

No ano em análise, os CTT corrigiram a afetação de custos entre a atividade postal e o banco postal tal como determinado pela ANACOM por decisão de 2019, o que originou, para o conjunto dos exercícios de 2016 e 2017, uma diminuição dos gastos atribuídos à atividade postal em cerca de 30 milhões de euros – dos quais cerca de 6 milhões de euros na prestação do serviço postal universal em base comparável – e a um aumento equivalente dos gastos alocados à atividade bancária.

Refira-se ainda que, pelo quarto ano consecutivo, os CTT não conseguiram cumprir a totalidade dos indicadores de qualidade do serviço postal universal, tendo a ANACOM aplicado o mecanismo de compensação previsto na lei, que consiste numa redução de preços em benefício da universalidade dos utilizadores daquele serviço.

Por fim, releva-se que, apesar do impacto da pandemia de Covid-19 no(s) modo(s) de trabalhar, a ANACOM manteve a sua atividade regular no âmbito da monitorização do espectro e fiscalização de mercado, do contencioso e contraordenações, da publicação de estatísticas, bem como a colaboração e o diálogo, tanto a nível interno – com a Assembleia da República, o Governo, os Governos Regionais e as Autarquias –, como externo, com outros Reguladores e grupos de Reguladores. Neste último capítulo, destaque para a eleição por unanimidade do presidente do conselho de administração da ANACOM como presidente do Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG). A presidência da ANACOM pretende reforçar a cooperação entre todos os participantes e contribuir para o desenvolvimento das comunicações eletrónicas na área do Mediterrâneo.

A prestação da ANACOM em 2020, ano que implicou responder a atividades imprevistas e excecionais, as quais implicaram parcialmente despesas singulares e irrepetíveis, não deixando de manter todas as outras que compõem a missão desta Autoridade, só foi possível em virtude do profissionalismo e dedicação de todos os colaboradores, cujo

desempenho e espírito de equipa reforçou o Regulador como entidade independente, isenta, rigorosa e transparente. Tudo isto num contexto de mudança interna, já que, em outubro de 2020, entrou em funcionamento o novo modelo organizativo da ANACOM, com o objetivo de tornar esta Autoridade mais ágil, mais integrada e multidisciplinar e mais capacitada para enfrentar os diversos desafios sectoriais, nas comunicações eletrónicas, nos serviços postais e nas atividades espaciais.

### 1.3. Eficiência interna e sustentabilidade

A ANACOM prosseguiu em 2020 o compromisso de estabelecer uma organização mais eficiente, eficaz e sustentável através de meios digitais, conforme estabelecido e iniciado em 2018 através da execução do Plano Estratégico de Sistemas de Informação (PESI) 2018-2020. Esta opção estratégica revelou-se de extrema importância 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 2020, a adequação de toda a estratégia de gestão de infraestruturas tecnológica, que para além de dar continuidade ao processo de readequação dos centros de dados da organização iniciado em 2019, deu lugar à mudança de paradigma, incorporando a utilização significativa de componentes na *Nuvem* (*Cloud*).

Para suportar a gestão da mudança necessária ao alargamento a toda a organização do paradigma de teletrabalho, decorrente das implicações da Covid-19, foram desenvolvidos um extenso programa de aumento de competências digitais e um forte investimento na transformação digital da ANACOM, realçando-se uma orientação específica aos meios de suporte, quer em termos infraestruturais, quer em instrumentos de *software*, quer ainda no que aos dispositivos de suporte à mobilidade diz respeito. Em complemento a este esforço adicional considerável, e no mesmo âmbito de melhoria digital, promoveram-se ações que incidiram sobre os processos de trabalho da organização e na necessária mudança cultural inerente a uma nova realidade de adoção global do teletrabalho.

No domínio de soluções destinadas à melhoria dos serviços prestados ao mercado e aos consumidores, foram desenvolvidas várias iniciativas, sendo de realçar aquelas destinadas à melhoria dos serviços prestados eletronicamente pela ANACOM, nomeadamente:

- o desenvolvimento de melhorias diversas nas soluções SIIA (Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas), tem.REDE? e NET.mede para melhor suporte às partes interessadas externas e ao consumidor;
- o alargamento da implementação de software de análise de dados num contexto transversal, com a adoção da ferramenta PowerBI ao contexto do tratamento de reclamações com a produção de novos painéis de controlo de indicadores;
- a implementação dos meios tecnológicos de suporte à concretização do Leilão 5G e desenvolvimento de um novo meio de divulgação de informação sobre o tema – o Portal 5G;
- a disponibilização de um novo *contact center* ANACOM para apoio ao cidadão na sintonia dos recetores de televisão inerente ao processo nacional de migração TDT;
- a criação de uma nova rede de interação entre entidades reguladoras (RegulationX) baseada em princípios de colaboração abrangente, ativa e readequada em termos tecnológicos.

No domínio de soluções destinadas à melhoria interna e eficiência dos serviços, salientam-se as seguintes iniciativas:

- continuidade da desmaterialização, com a melhoria de processos de trabalho suportados pela solução de gestão documental e de *workflow* na organização, no sentido de aumentar a produtividade e rapidez de serviços prestados e de procedimentos administrativos de suporte;
- evolução de diversos subsistemas de software no sentido de alargar funcionalidades e adequar as diversas plataformas aplicacionais às necessidades atuais;
- alargamento célere e a toda a organização, na sequência da evidência pandémica, da plataforma de produtividade geral e colaboração – Office365 (Office, Teams, Sharepoint, etc);
- criação de uma plataforma de suporte à Inovação focada, na sua primeira fase, no suporte à adoção de meios de colaboração em teletrabalho e necessária gestão da mudança; e; em soluções de partilha ativa de conhecimento envolvendo toda a organização;
- suporte tecnológico ao processo de profunda reestruturação organizacional levada a cabo em 2020;
- atualização (*upgrade*) do ERP (*Enterprise Resource Planning*) da organização;

- concretização do investimento e implementação da nova plataforma de suporte transversal à atividade da organização, nomeadamente na sua relação com as partes interessadas externas, Dynamics365;
- continuidade de investimento nos meios de comunicação e gestão da mudança de suporte à transformação digital e adoção de novos meios tecnológicos e novas formas de trabalho;
- estudo e planeamento da continuidade e adoção definitiva do teletrabalho na organização (Projeto WorkForce 4.0);
- estudo e planeamento da readequação e melhoria da utilização dos espaços físicos da organização numa perspetiva de 'balanced workplace'.

No domínio da arquitetura tecnológica infraestrutural, o investimento realizado permitiu o desenvolvimento dos seguintes projetos:

- continuidade de execução do Plano Integrado de Consolidação Aplicacional, fazendo incluir uma nova abordagem de *Cloud* híbrida, quer ao nível aplicacional, quer em termos infraestruturais e no domínio dos *Data Centers*;
- fortalecimento do investimento em equipamentos de mobilidade (dispositivos do tipo *tablet* e *smartphone*) alargando a toda a organização a sua utilização para suporte ao teletrabalho generalizado;
- reforço dos meios de acesso e autenticação remota (VPN);
- reforço das medidas de atualização das camadas 'organização' e 'processos de trabalho' no contexto de AE (Arquitetura Empresarial).

Mantendo a tendência de anos anteriores, a ANACOM continuou em 2020 a reduzir a sua pegada ecológica, nomeadamente através da redução do número de quilómetros percorridos pelas suas viaturas operacionais em 51% (menos 403 500 quilómetros realizados) e da redução do consumo de água em 33%, o que representou menos 1531 metros cúbicos gastos. Ao nível do consumo de energia, verificou-se também uma redução nos consumos em 21% relativamente ao ano anterior.

Por fim, releva-se o facto de a ANACOM ter, em 2020, mantido as boas práticas ambientais em matéria de recolha diária seletiva de resíduos, encaminhando-os para o destino final apropriado, ou recolha de lâmpadas e Resíduos de Equipamentos Elétricos e Eletrónicos (REEE), entregando-os a uma instituição de solidariedade social (Entrajuda – BBD - Banco de Bens Doados); será ainda de realçar o procedimento de doação levado a cabo para

# COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

## 2. COMUNICAÇÃO COM AS ENTIDADES INTERESSADAS

Um dos valores institucionais da ANACOM é a transparência, considerando-se, por isso, que a comunicação clara com todos os agentes de mercado e público em geral, nomeadamente empresas reguladas, utilizadores de serviços de comunicações, consumidores, autarquias, Governo, entre outros, tem grande importância no desenvolvimento das atividades desta Autoridade. Para assegurar essa comunicação ampla e transparente, a ANACOM põe à disposição de todos plataformas com conteúdos relevantes, onde esclarece dúvidas e chama à participação. Em 2020, todas as plataformas disponibilizadas pela ANACOM registaram um aumento significativo dos seus serviços, revelando oportunidade e capacidade de resposta a uma procura latente muito expressiva num ano em que o conhecimento sobre a conectividade foi ímpar.

- **Sítio institucional**

Esta Autoridade possui um sítio na Internet (www.anacom.pt) no qual disponibiliza um vasto conjunto de informação, nomeadamente decisões, regulamentos e instruções genéricas que emite, consultas públicas que promove, os contributos recebidos e respetivos relatórios, informação estatística, estudos e legislação nacional e comunitária relevante para o sector. É ainda disponibilizada *online* informação de gestão, como os planos e orçamentos; os relatórios e contas, a composição dos seus órgãos, os estatutos, etc.

Em 2020, registaram-se 1 167 249 visitas ao sítio desta Autoridade (mais 30% do que em 2019), originadas por 743 541 utilizadores (mais 30%), e 2 630 711 visualizações de conteúdos informativos (mais 21%). Relativamente aos formulários e pesquisas na área "Serviços", houve um total de 156 421 visitas (mais 61%).

Ao nível dos conteúdos, foram disponibilizadas novas áreas temáticas, destacando-se: Leilão 5G e outras faixas relevantes com toda a informação relevante sobre este procedimento de atribuição de frequências para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas nas faixas de frequências dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz, incluindo nomeadamente as decisões da ANACOM, legislação (Regulamento n.º 987-A/2020), esclarecimentos e informação diária sobre as fases de licitação do leilão; Esclarecimentos sobre utilização de espectro; Regulamento Cross-Border (Regulamento (UE) 2018/644 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril de 2018; BCO Portugal (Rede de Organismos Europeus de Competência em Banda Larga,

cujo acompanhamento é assegurado pela ANACOM). Refira-se ainda a atualização regular da área temática televisão digital, com publicação das fases do calendário de migração dos emissores e adaptação das perguntas frequentes, em particular.

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.

- **Portal do Consumidor da ANACOM**

O Portal do Consumidor da ANACOM prosseguiu em 2020 a sua missão de informar os consumidores, através de uma linguagem simples e de fácil apreensão, sobre diversos temas sectoriais, procurando 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, foram disponibilizados guias sobre os principais temas do sector, infografias, áreas explicativas sobre assuntos mais complexos, minutas para reclamar, bem como os 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.

Ao nível dos conteúdos destaca-se a criação de duas novas áreas, uma sobre o impacto da pandemia de Covid-19 no sector das comunicações e outra sobre o processo de migração da TDT. Salienta-se também a criação e publicação de dois novos guias do consumidor: "Redes Móveis e Saúde, Factos, Dados e Desafios" e "O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia de Covid-19".

Em 2020, registaram-se 578 398 (mais 35% do que em 2019) visitas aos conteúdos informativos do portal do consumidor. Estas visitas tiveram origem em 471 719 utilizadores (mais 34,67%) e foram feitas 1 064 486 (mais 34,34%) visualizações dos conteúdos informativos. Na ferramenta "Pergunte à ANACOM", foram submetidas 11 467 perguntas (mais 34,16%).

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 2020, o simulador COM.escolha recebeu um total de 71 274 visitas (mais 11,61% do que no ano anterior), de 60 984 utilizadores (mais 10,45%). A funcionalidade mais utilizada foi a consulta de tarifários de serviços no telemóvel. Quanto ao NET.mede, ao longo de 2020 contabilizaram-se cerca de 1,42 milhões de testes à velocidade (considerando apenas os testes válidos, realizados através do serviço *online* e da *app*, e procedendo-se, quando aplicável, à agregação de testes consecutivos) e 9300 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 seu sítio institucional na Internet. Em 2020, os perfis da ANACOM no Twitter (60 000 seguidores) e no LinkedIn (7207 seguidores) registaram, respetivamente, 8459 e 5926 visitas. Por sua vez, os vídeos publicados por esta Autoridade no YouTube tiveram 80 694 visualizações.

- **Boletim informativo Spectru**

Outra das plataformas de comunicação da ANACOM em 2020 foi o boletim informativo eletrónico Spectru, através do qual foi divulgada bimestralmente informação sobre a atividade do Regulador, bem como sobre o que de mais relevante se registou no sector das comunicações eletrónicas e dos serviços postais, a nível nacional e internacional. A 31 de dezembro de 2020, estavam registados 826 subscritores nacionais e estrangeiros.

Ainda em 2020, a ANACOM iniciou a reformulação da Spectru, com o objetivo de melhorar a qualidade da informação prestada aos subscritores e a sua adequação às exigências decorrentes das grandes mudanças ao nível da comunicação ocorridas nos últimos anos, decorrentes, nomeadamente, da evolução tecnológica. A Spectru viria a ser substituída pela Notícias ANACOM, cujo primeiro número foi publicado a 15 de março de 2021.

- **Consultas públicas**

Ciente do impacto das decisões do Regulador na vida das pessoas e das empresas, a ANACOM continuou a promover em 2020 o reforço da divulgação das consultas públicas

que lançou, nomeadamente através de comunicação 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.

Assim, em 8 das 10 consultas públicas lançadas ao longo do ano foram implementadas ações no sentido de incrementar as respetivas respostas, tendo a ANACOM efetuado uma média de 515 contactos[1], para além das devidas notificações aos interessados.

- **Campanhas e ações de divulgação**

A ANACOM continuou a promover várias iniciativas de divulgação informativa em 2020, estimulando deste modo o conhecimento dos consumidores sobre os principais acontecimentos no sector que regula, promovendo em simultâneo a proteção dos seus direitos.

– **Televisão digital terrestre (TDT)**

No âmbito do processo de migração da rede de TDT, que teve início em 2019 com a realização de um teste piloto a 27 de novembro, em Odivelas, a ANACOM lançou, em 2020, um conjunto de ações de divulgação dirigidas à população (do Continente e das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira), entre as quais se destacam:

· Ofício e folheto - foram enviados 7 030 286 ofícios e folhetos para todas as residências potencialmente abrangidas pela alteração dos emissores, com informação sobre as diversas fases de migração. Face à suspensão do processo devido à pandemia de Covid-19, que coincidiu com as fases 3 e 4, foi feito um envio adicional de ofícios e folhetos quando o processo de migração foi retomado. Foi igualmente efetuado um envio adicional para a Área Metropolitana de Lisboa, devido a alterações e ajustamentos ao calendário de ressintonia. O número apresentado inclui o envio para a população abrangida pelo teste piloto (135 000 cartas). Refira-se que foram produzidos cerca de 8 140 690 folhetos, tendo sido promovida a sua distribuição massiva, não só com as cartas informativas

[1] Este valor justifica-se pelo valor elevado de contactos realizados no âmbito das consultas sobre o Regulamento de Leilão 5G e sobre a prestação do SPU.

distribuídas a toda a população, mas como meio de suporte às múltiplas ações de divulgação desenvolvidas.

- Informação dirigida às autarquias (memorando, ofício, folheto e cartaz) – foram enviados memorandos personalizados a 268 municípios e foi remetido um ofício explicativo do processo de migração, assim como peças de comunicação (5 cartazes e 50 folhetos) para 3107 freguesias. Face à referida suspensão do processo devido à pandemia, foi feito um envio adicional para 807 freguesias.
- Vídeo A TDT tem novas frequências – disponibilizado no sítio da ANACOM, nas redes sociais e nos canais de divulgação dos vários parceiros, para ajudar a população a proceder à sintonização automática de canais.
- Anúncio de televisão - o anúncio foi feito à medida de cada um dos canais de televisão, com recurso a uma figura pública representativa do canal sendo cada um emitido nas televisões nacionais – RTP, SIC e TVI –, nas horas mais relevantes das respetivas grelhas de programação, acompanhando o calendário de migração. Foi transmitido nos dias que antecederam cada fase de migração e nos próprios dias de início de mudança de frequências de cada fase do processo de alteração da rede TDT. O anúncio da RTP1, que foi também divulgado na RTP Internacional, na RTP Madeira e na RTP Açores, foi emitido 483 vezes; o da SIC e SIC Internacional foi emitido 241 vezes; e o da TVI e TVI Internacional foi emitido 703 vezes.
- Anúncio em rádios nacionais – divulgado na Rádio Renascença e na Antena 1 nos 5 dias que antecederam cada fase de migração e nos próprios dias de início de mudança de frequências de cada fase do processo de alteração da rede TDT. A Rádio Renascença e a Antena 1 emitiram o anúncio 506 e 803 vezes, respetivamente.
- Anúncio em rádios locais – divulgado em 154 rádios locais, acompanhando a ressintonia de cada emissor, com um mínimo de 6 dias de emissão por cada ressintonia (3 dias antes, no próprio dia e 2 dias depois), abrangendo um período alargado e contínuo de divulgação nas várias localidades das regiões afetadas pela migração. Nas datas contratadas passaram por dia, em cada rádio, um mínimo de 8 *spots*, num total de 10 892 *spots*.
- Anúncio em jornais regionais – foram divulgados em 73 jornais, num total de 152 inserções. Este anúncio acompanhou a ressintonia de cada emissor, ou seja, foi publicado próximo das datas de ressintonia de cada emissor.

- Também no âmbito da TDT, a ANACOM marcou presença no XVII Congresso Nacional da ANAFRE, a 24 e 25 de janeiro de 2020, onde participou como expositor, com um stand dedicado à divulgação da TDT e das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED), com a realização de um workshop "Alteração da rede da TDT no contexto da preparação do 5G", com a produção de *merchandising* (cadernos A5 e canetas TDT) e a realização de uma sessão de esclarecimento.
- A ANACOM assinalou o início do processo de migração com uma sessão na câmara municipal de Sines, a 7 de fevereiro, e o encerramento do processo de migração no continente com uma cerimónia na câmara municipal de Alenquer, a 7 de dezembro.

– **5.ª geração móvel (5G)**

Em 2020, a ANACOM promoveu várias ações de divulgação no âmbito da implementação da quinta geração de comunicações móveis em Portugal. Salientam-se as seguintes:

- Portal 5G – A criação deste portal decorre da Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro, que aprovou a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis para Portugal, e em particular do ponto 11, que recomenda «…que a ANACOM deve instituir uma plataforma digital de monitorização e acompanhamento do processo de cobertura e adoção do 5G, numa lógica de *Open Data*, por forma a garantir a transparência de todo o processo».

  O portal 5G, lançado a 17 de dezembro de 2020, tem como missão veicular informação clara, transparente e concisa em matéria do 5G, junto da população e dos intermediários dos diferentes sectores da sociedade, identificando as potencialidades/vantagens associadas ao desenvolvimento das redes e serviços 5G assim como os seus desafios. O Portal é uma iniciativa aberta, participada e evolutiva, que se destina a todos: à sociedade civil, às comunidades industriais, ao poder local, e ao sistema científico e tecnológico.

  Do conjunto de informação disponibilizada no portal 5G, destacam-se os resultados do leilão para atribuição das faixas 5G e outras faixas relevantes, o que é o 5G, uma área dedicada às autarquias (que inclui os vídeos dos *webinars* da ANACOM

"Rumo ao 5G"), algumas das aplicações do 5G por área sectorial, uma área dedicada à segurança e 5G e outra aos campos eletromagnéticos e um conjunto de projetos 5G com participação nacional. Para além destes conteúdos, o portal 5G destaca periodicamente notícias e eventos associados ao 5G.

Enquanto iniciativa aberta, dirigida a todos, pretende-se que venha a receber contributos de todos, designadamente, da sociedade civil, das empresas, da indústria, do poder local, e do sistema científico e tecnológico.

- Guia "Redes móveis e saúde - factos, dados e desafios", que apresenta factos, dados e desafios associados ao 5G, com o objetivo de clarificar a discussão sobre o 5G com informação transparente e neutra baseada em conhecimento científico. O guia dá respostas claras e baseadas em conhecimento científico a várias perguntas, como por exemplo: Há evidências de que as "frequências 5G" sejam um perigo para a saúde? Há regras que os dispositivos 5G estão obrigados a cumprir? As tecnologias que suportam o 5G minimizam os riscos para a saúde pública? O 5G é uma tecnologia que utiliza uma potência mais elevada e por essa razão tem níveis de perigosidade mais elevados?

– **Participações regulares em programas de televisão**

A ANACOM manteve uma presença regular nos media (televisão, rádio e imprensa), para divulgar informação relevante para os consumidores, visando que estes fiquem bem informados e possam fazer as melhores escolhas. Entre outras, salienta-se, pela sua regularidade, a presença nos programas Diário da Manhã, da TVI, e Madeira Viva, da RTP Madeira, em que foram abordados temas como o processo de migração da rede de TDT, os preços dos serviços de comunicações, os problemas na rede móvel, a suspensão de serviços, as medidas de resposta à pandemia de Covid-19 no sector das comunicações eletrónicas e o aumento do tráfego de comunicações eletrónicas, as alterações contratuais, a qualidade de serviço e o NET.mede Escolas.

– **Divulgação de vídeos**

Em 2020, 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: objetivos estratégicos e ações da ANACOM para

2020; cronologia dos 10 momentos mais marcantes da atividade da ANACOM (1989-2019); ajuda à sintonização da televisão para as novas frequências da TDT; tem.REDE?; animação sobre o 5G e sobre o Portal 5G.

### 2.1. Promover o conhecimento sobre a regulação e o sector

No âmbito da comunicação com as entidades interessadas, a ANACOM recolhe e divulga um vasto conjunto de informação, incluindo a publicação regular de relatórios estatísticos sobre a evolução dos diversos serviços (comunicações eletrónicas, serviços postais) e sobre reclamações. Realiza ainda estudos e organiza seminários e sessões de esclarecimento nos quais são debatidos diversos temas com os vários interessados, permitindo melhorar o conhecimento do sector e reforçar a qualidade do processo decisório.

Em 2020, a ANACOM realizou três ciclos de *webinars*:

- "Novos manuais ITED-ITUR" (4 sessões – 30 de abril, 4, 5 e 6 de maio), para divulgação das novas regras a todos os técnicos (projetistas e instaladores com título profissional atribuído pela ANACOM, engenheiros e engenheiros técnicos), entidades formadoras, prestadores de serviços e câmaras municipais. Nestas sessões, que contaram com a participação de 845 interessados, foram analisadas as principais inovações destas novas regras – em vigor a 1 de abril de 2020 –, por comparação com as anteriores, bem como prestados esclarecimentos e informações sobre o regime aplicável e formação.
- "Nova versão do SIIA - evolução módulo mapas" (3 sessões – 27 de agosto, 1 e 3 de setembro), com o objetivo de apresentar a nova versão do SIIA, disponibilizado às entidades utilizadoras a 7 de setembro de 2020, bem como a versão SIIA Mobile.
- "Rumo ao 5G - o que a sua autarquia precisa de saber em 5 passos" (4 sessões – 4, 9, 11 e 15 de dezembro), para esclarecer as autarquias relativamente à implementação do 5G, dando-lhes uma visão global sobre o 5G (forma como estas redes são implementadas no terreno e o enquadramento aplicável ao seu desenvolvimento) e esclarecendo-as sobre o seu importante papel nessa implementação. Estas sessões abordaram ainda as competências, poderes e obrigações legalmente estabelecidos.

Organizou ainda, a 10 de dezembro de 2020, o 14.º Congresso do Comité Português da União Rádio Científica Internacional (URSI), na sua primeira edição *online*, subordinado ao tema "As telecomunicações na crise pandémica: caminhos para a virtualização" no qual foi entregue o *Best Student Paper Award* (edição de 2020) aos três melhores artigos apresentados por estudantes.

A participação em conferências e seminários, de caráter nacional e internacional, bem como a presença em exposições, é outra forma de divulgar a atividade da ANACOM. Em 2020, esta Autoridade participou como expositor, com um stand dedicado à divulgação da TDT e das infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED), no XVII Congresso Nacional da ANAFRE, que teve lugar a 24 e 25 de janeiro de 2020, e no *workshop* "Alteração da rede da TDT no contexto da preparação do 5G" realizado no âmbito deste congresso. Participou também no espaço de exposição e *networking* do XXIV Encontro Nacional de PMEs do Sector das Telecomunicações da Associação Empresarial de Comunicações de Portugal (ACIST), dedicado à apresentação de conteúdos (vídeo) produzidos pelos parceiros da ACIST, através da transmissão do vídeo A TDT tem novas frequências.

Com o objetivo de alargar o público ao qual é mostrado o património histórico do sector das comunicações existente na Fundação Portuguesa das Comunicações (FPC), da qual é instituidor, a ANACOM e a FPC organizaram a exposição "Selos Portugueses de Além-Mar" em Angra do Heroísmo (Ilha Terceira, Açores), a qual já havia estado patente ao público em Lisboa e nas Regiões Autónomas dos Açores (Ponta Delgada) e da Madeira (Funchal). 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.

Também na FPC, esteve patente ao público, até 3 de fevereiro, a exposição fotográfica "Comunicar, ligar, unir", inaugurada a 6 de novembro de 2019, no âmbito da celebração dos 30 anos de atividade da ANACOM. Esta exposição apresentou as imagens vencedoras do concurso nacional de fotografia organizado por esta Autoridade em parceria com a VISÃO, com o objetivo de divulgar a sua atividade, bem como do papel das comunicações (eletrónicas ou postais) no estreitamento das relações interpessoais e/ou com a natureza e o meio ambiente. Estiveram também em exibição as imagens vencedoras do concurso de fotografia "30 anos focados nas pessoas", dirigido a colaboradores da ANACOM.

Em 2020, o 150.º aniversário do cabo submarino em Portugal, foi assinalado com o lançamento, a 27 de agosto, de um selo comemorativo pelos CTT, com a participação da ANACOM. Este selo, da autoria do *designer* João Machado, evoca o papel desempenhado pelos cabos submarinos nas comunicações internacionais e nacionais, assim como o seu contributo para o desenvolvimento da sociedade da informação e para a ligação entre diferentes geografias. A entrada em circulação deste selo aconteceu num dia de particular relevância, já que a 27 de agosto de 1893 teve lugar a inauguração das comunicações telegráficas entre o Continente e os Açores, através do cabo submarino que liga Carcavelos a Ponta Delgada.

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. Com esse objetivo existe uma constante atualização da informação no seu catálogo bibliográfico, onde tem disponível um acervo documental de mais de 25 000 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 2020, a Biblioteca ANACOM recebeu 6872 utilizadores (internos e externos) e o catálogo bibliográfico registou 421 018 pesquisas de utilizadores externos.

- **Subvenções e Prémios**

Nos termos da Lei n.º 64/2013, de 27 de agosto, que regula a obrigatoriedade de publicitação dos benefícios concedidos a particulares, a ANACOM divulgou no seu sítio na Internet e remeteu à Inspeção-Geral de Finanças (IGF) a lista de subvenções concedidas em 2020 no âmbito suas atribuições.

Em 2020, foi dada continuidade às parcerias entre a ANACOM e a Associação Portuguesa para o Desenvolvimento das Comunicações (APDC) e a Associação Empresarial de Comunicações de Portugal (ACIST), através dos protocolos de patrocínio e cooperação celebrados em 2018, em vigor até 31 de dezembro de 2020.

Também em 2020 foram atribuídos os seguintes prémios:

- Prémio *Best Student Paper Award*, aos três melhores trabalhos de estudantes apresentados no 14.º Congresso do Comité Português da União Rádio Científica Internacional (URSI).

- Prémio ANACOM/Gabinete de Estratégia e Estudos (GEE) – Concorrência na área de Telecomunicações e Digitalização na Economia, na sequência do concurso que decorreu em 2019 visando distinguir trabalhos científicos na área da regulação sobre concorrência nas telecomunicações e digitalização na economia. Este prémio teve como objetivo 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 reforçar a ligação entre os mundos académico e empresarial. A sessão de apresentação dos artigos vencedores decorreu em 2020.

# PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

# 3. PROTEÇÃO DOS INTERESSES E DIREITOS DOS CONSUMIDORES

## 3.1. Medidas excecionais e temporárias de mitigação das consequências da Covid-19 nos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas

Em resposta ao solicitado pelo Secretário de Estado Adjunto e das Comunicações (SEAC) em 28 de março de 2020, foi elaborado e enviado ao Governo e ao Secretário de Estado do Comércio, Serviços e Defesa do Consumidor (SECSDC), em 31 de março de 2020 (e aditado em 7 de abril de 2020, tendo em consideração dificuldades entretanto reportadas à ANACOM pelos utilizadores), um projeto de decreto-lei destinado à proteção dos clientes dos serviços de comunicações eletrónicas durante o período em que se previa que estes estivessem afetados pela pandemia de Covid-19.

Nesse contexto, a ANACOM propôs um regime excecional e temporário abrangendo a flexibilização da denúncia de contratos com período de fidelização, medidas de prevenção da interrupção de serviços de comunicações eletrónicas em caso de falta de pagamento de faturas, bem como a isenção de juros de mora e outras penalizações e uma maior flexibilidade na regularização de dívidas.

Na sequência da aprovação da Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que contempla medidas excecionais e temporárias para, em resposta a dificuldades causadas pela Covid-19, garantir o acesso aos serviços públicos essenciais e, entre estes, aos serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM remeteu, em 22 de abril de 2020, ao Presidente da Assembleia da República e ao Presidente da Comissão Parlamentar de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação, um projeto de alteração a este diploma com o objetivo de reforçar a proteção dos utilizadores destes serviços.

## 3.2. Transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas (CECE)

Em 31 de julho de 2020, foi apresentado pela ANACOM à Assembleia da República e ao Governo o anteprojeto legislativo de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro, que estabelece o CECE, no âmbito do qual são reforçados alguns direitos dos consumidores, nomeadamente em matéria de contratação de pacotes de serviços, acesso a informação contratual e mudança de prestador de serviços de acesso à Internet.

Nessa oportunidade, recuperaram-se ainda algumas propostas apresentadas pela ANACOM aos referidos órgãos com competência legislativa, em fevereiro de 2019, entre

as quais: i) a revisão e clarificação dos limites a aplicar ao valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização; ii) maior transparência e facilidade de acesso à informação sobre os encargos decorrentes da denúncia antecipada do contrato durante o período de fidelização; iii) reforço da proteção dos assinantes nas situações de ativação não solicitada de serviços ou aditivos ou em caso de interrupção dos serviços contratados por motivos que não lhes sejam imputáveis; iv) 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*.

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

A ANACOM prosseguiu em 2020 a realização e publicação de estudos de avaliação do desempenho de serviços móveis e de cobertura GSM, UMTS e LTE, tendo publicado, no âmbito do estudo relativo a Portugal Continental, resultados para as regiões NUTS II do Alentejo, Algarve, Área Metropolitana de Lisboa e Norte.

Foi seguida a metodologia aprovada em 2017, bem como uma amostragem de modo a garantir uma maior dispersão dos testes realizados por áreas geográficas.

Nos estudos é averiguada a acessibilidade, retenção e integridade dos serviços, sendo, para tal, 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.

Os resultados são apresentados para cada uma das regiões isoladamente, por prestador (MEO, NOS, Vodafone) e, sempre que possível, por tipologia de áreas (área predominantemente urbana, área mediamente urbana e área predominantemente rural).

Esta aferição de qualidade visa disponibilizar aos consumidores informação isenta sobre o desempenho destes serviços.

### 3.4. Nova aplicação sobre cobertura de redes móveis – tem.REDE?

A ANACOM disponibilizou ao público, a 19 de outubro de 2020, o serviço tem.REDE?, uma aplicação que fornece informação sobre a cobertura das redes móveis dos operadores MEO, NOS e Vodafone no território nacional, permitindo a qualquer utilizador saber onde

é que os operadores têm cobertura para disponibilizar serviços móveis de «Voz, *Short Message Service* (SMS) e *Multimedia Messaging Service* (MMS)» e de Internet móvel no território nacional. No caso dos operadores móveis virtuais (MVNO), a informação de cobertura incluída no tem.REDE? corresponde à informação de cobertura dos respetivos operadores de suporte.

Esta aplicação permite verificar a cobertura de todos os operadores móveis no mesmo local, possibilitando também verificar se pode fazer uma chamada sem interrupções ou interferências, enviar SMS ou MMS ou usar a Internet para fazer chamadas de voz ou vídeo, navegar, fazer *streaming* vídeo e música, e jogar *online*. A informação disponibilizada sobre a cobertura das redes dos operadores móveis no território nacional tem por base critérios definidos e acordados entre os operadores e a ANACOM.

A aplicação tem.REDE? é a primeira aplicação deste tipo em Portugal, suportada em informação disponibilizada pela MEO, NOS e Vodafone e está disponível no sítio da Internet e no Portal do Consumidor da ANACOM. Esta iniciativa da ANACOM encontra-se incluída no programa SIMPLEX, sendo que nesta primeira fase a aplicação está apenas otimizada para *desktop*.

### 3.5. NET.mede com mais funcionalidades

A ANACOM oferece aos consumidores o NET.mede, um serviço que permite testar a velocidade de acesso à Internet, fixa e móvel através de computador, *smartphone* ou *tablet.* Os testes podem ser realizados a partir de um *browser* ou através de aplicação para sistemas *Windows*, *macOS*, *Android* e *iOS*.

Em 2020, o NET.mede contabilizou mais de 1,4 milhões[2] de testes à velocidade, um volume superior ao número de testes realizados durante o ano anterior e que foi impulsionado sobretudo pela utilização da Internet durante a situação de pandemia.

Ao longo do tempo, a ANACOM tem introduzido melhorias no NET.mede, destacando-se em 2020 o alargamento das possibilidades de utilização do serviço em condições mais extremas, nomeadamente passando a disponibilizar o teste simples via *browser* para medições em acessos até 1 Gbps, à semelhança do que já se verificava com a App.

[2] Foram considerados apenas os testes válidos realizados através de um *browser* ou da *app* e, quando aplicável, foram agregados os testes efetuados de forma consecutiva pelo mesmo IP

De salientar também que, para além da página de estatísticas, a ANACOM iniciou, em 2020, a publicação de relatórios trimestrais com resultados dos testes efetuados pelos utilizadores do NET.mede, no seguimento de otimizações efetuadas ao nível do desempenho dos testes em condições de utilização mais extremas, bem como da caraterização dos testes. Foram ainda publicados relatórios semanais da utilização do serviço durante o primeiro Estado de Emergência e o subsequente Estado de Calamidade (no âmbito da pandemia de Covid-19).

### 3.6. NET.mede Escolas

Com o intuito de apoiar o Governo da República e os Governos Regionais na caracterização da disponibilidade de banda larga móvel nas escolas nacionais, a ANACOM desenvolveu em 2020 um segmento do serviço a que chamou NET.mede Escolas. Esta versão do NET.mede permitiu uma melhor caracterização dos testes realizados, através da identificação específica do nome da escola e do contexto de realização dos testes (interior de edifícios escolares ou exterior).

A iniciativa foi desenvolvida em articulação com o Ministério da Educação, ao nível do território continental, e com a Secretaria Regional da Educação e Cultura e Secretaria Regional de Educação, Ciência e Tecnologia, ao nível, respetivamente, das Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira. Entre outubro e novembro de 2020 o projeto foi divulgado em duas fases junto de mais de 5700 escolas. No final, a ANACOM apresentou às três entidades relatórios com as conclusões dos testes efetuados, bem como das tentativas de teste sem sucesso reportadas pelos participantes.

### 3.7. Cooperação com a rede de arbitragem de conflitos de consumo

Na sequência da concretização no ano anterior de um apoio significativo na edificação da rede de resolução alternativa de litígios, em 2020, a ANACOM manteve uma cooperação estreita com estas entidades e com os organismos de informação ao consumidor, nomeadamente com a Direção-Geral do Consumidor (DGC), os Centros de Informação Autárquicos ao Consumidor (CIAC) e os Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo (CACC).

No que respeita, em particular, aos CACC, a ANACOM prestou-lhes o apoio financeiro e técnico previsto na Lei n.º 144/2015, de 8 de setembro, na sua redação atual, e nos

protocolos de cooperação celebrados a 24 de julho de 2019 entre a ANACOM e os sete CACC, totalizando 3312 processos de reclamação findos neste âmbito sectorial.

# REGISTO 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 a recolha e a gestão da informação necessária ao exercício das suas competências de regulação e de supervisão, aproveitando estes dados para constituir uma nova capacidade de sensorização do sector, de perceção aumentada das dinâmicas de evolução e promover, 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 2020, estavam inscritas:

a) 136 empresas no registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas (um aumento de 8,8% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2019);

b) 89 prestadores no registo dos prestadores de serviços postais (um aumento de 2,3% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2019); e

c) 25 prestadores no registo dos prestadores de serviços de audiotexto e dos prestadores de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (uma diminuição de 13,8% relativamente ao número de inscrições em 31 de dezembro de 2019).

**Figura 1. Registos – inscrições e cancelamentos**

*Para informação atualizada sobre as empresas inscritas no registo e sobre a sua atividade, consulte www.anacom.pt*

Fonte: ANACOM

Em 2020, manteve-se em curso o 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.

No que respeita ao registo das empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas, a ANACOM participou ativamente, enquanto membro de um comité consultivo, no projeto de desenvolvimento da 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, a qual entrou em funcionamento a 21 de dezembro de 2020.

# ANÁLISE DE MERCADOS

## 5. ANÁLISE DE MERCADOS

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

- 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 2020, a ANACOM aprovou medidas no âmbito das análises de mercado previamente notificadas à CE.

Assim, em relação ao mercado 1 (terminação grossista de chamadas em redes telefónicas públicas individuais num local fixo) e ao mercado 2 (terminação grossista de chamadas de voz em redes móveis individuais) 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 – matéria detalhada em seção posterior. Estas atualizações, aprovadas em 20 de fevereiro de 2020, fixam novos preços máximos para estes serviços, e resultam do previsto nas deliberações que aprovaram a imposição de obrigações de controlo de preços nos respetivos mercados relevantes[3].

[3] A este respeito é de notar que 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.

No contexto da análise do mercado de acesso grossista de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito), foi realizada a revisão anual dos preços dos circuitos que ligam o Continente e as Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira (circuitos CAM) e dos preços dos circuitos que ligam várias ilhas dos Açores (circuitos inter-ilhas), suportados em cabos submarinos que são propriedade da MEO, no âmbito da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e da oferta de referência de capacidade *Ethernet* (ORCE) – esta matéria é detalhada em secção posterior. Esta revisão anual resulta do que ficou previsto na decisão da ANACOM de 1 de setembro de 2016, relativa à análise do suprarreferido mercado.

Refira-se, ainda, que já no final de 2020 foi publicada uma nova versão da Recomendação da CE – Recomendação (UE) 2020/2245 – relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulação *ex ante*, em conformidade com a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o CECE. Nesta nova Recomendação, a CE identifica dois mercados grossistas como suscetíveis de regulação *ex ante* a nível da UE:

- Mercado 1: Acesso local grossista num local fixo;
- Mercado 2: Capacidade específica grossista.

# OFERTAS REGULADAS

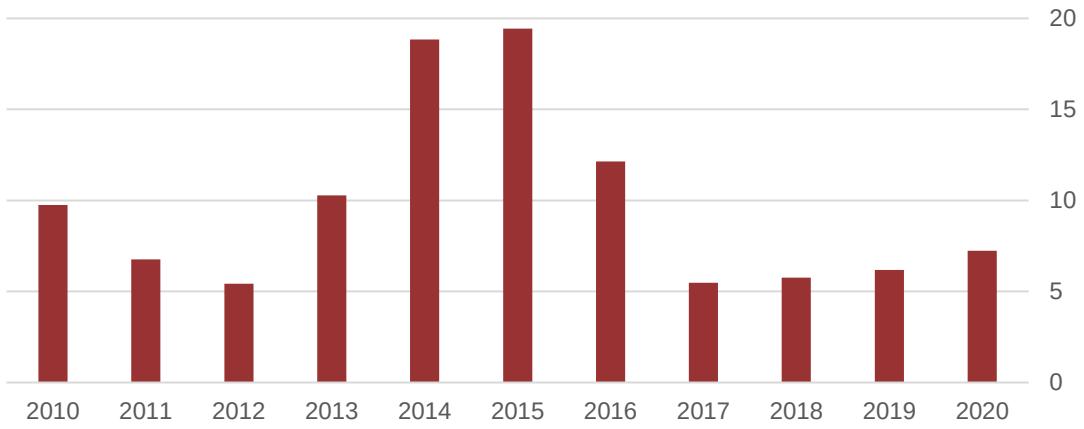
# 6. OFERTAS REGULADAS

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

Em 2020 foi reforçada a tendência de aumento do número de pedidos, submetidos por beneficiários da ORAC, de instalação de cabos nas condutas da MEO. Não obstante existir já uma cobertura significativa do território nacional com redes de muito elevada capacidade de operadores alternativos ao operador histórico, nomeadamente por redes de distribuição por cabo e redes de fibra ótica, o facto de os operadores alternativos continuarem a recorrer à ORAC indicia que, nas zonas mais densamente povoadas (onde as infraestruturas subterrâneas da MEO, com elevada capilaridade, têm maior preponderância), os operadores alternativos continuam a expandir as suas redes de fibra.

No gráfico seguinte apresenta-se a evolução do número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO, observando-se que, em 2020, esse número situou-se ligeiramente acima dos 7 mil, um incremento de 17% face a 2019.

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




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

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

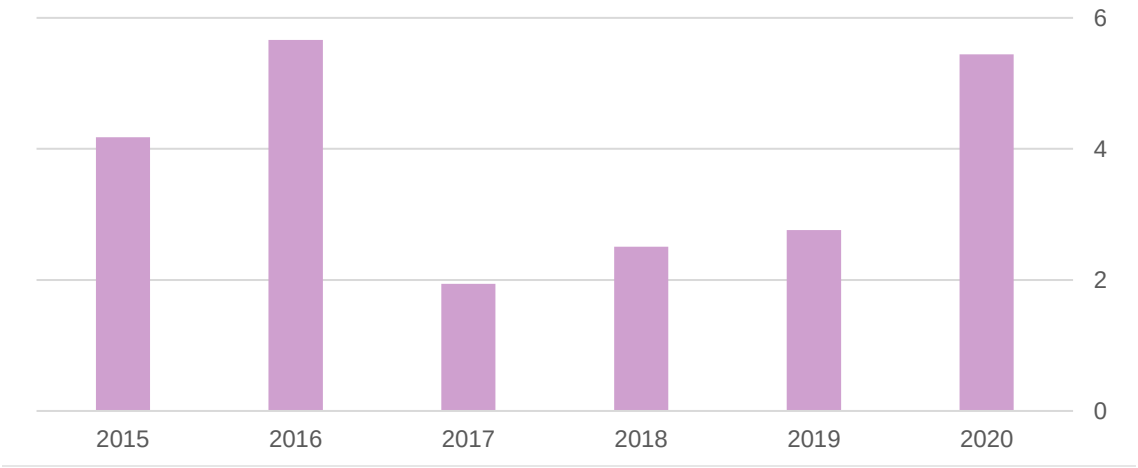
Tal como acontece com a ORAC, a ORAP tem possibilitado aos operadores alternativos à MEO a instalação e a expansão das respetivas redes de muito elevada capacidade utilizando, neste caso, a infraestrutura de postes daquele operador. Estas ofertas grossistas reguladas, ao permitirem uma utilização integrada das várias infraestruturas da MEO – condutas e postes –, têm assegurado a continuidade da instalação das redes dos

operadores beneficiários, através da transição entre infraestruturas subterrâneas e aéreas e vice-versa e, face à sua elevada capilaridade, contribuem decisivamente para assegurar a conectividade do utilizador final com redes de muito elevada capacidade.

Sendo a ORAP essencialmente utilizada nas áreas menos densamente povoadas do território, esta oferta tem permitido a expansão das redes dos operadores alternativos, nomeadamente as suas redes de alta velocidade, para essas zonas, com impacto positivo no desenvolvimento da sociedade de informação e no combate à infoexclusão. Para além do acesso a postes da MEO no âmbito da ORAP, vários operadores têm recorrido igualmente 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.

Depois de alguma estabilização, em 2020 registaram-se níveis de utilização da ORAP muito próximos do máximo registado até então – o número de respostas da MEO a pedidos de instalação de cabos nos seus postes ao abrigo da ORAP aumentou de forma significativa em 2020, conforme se ilustra no gráfico seguinte.

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



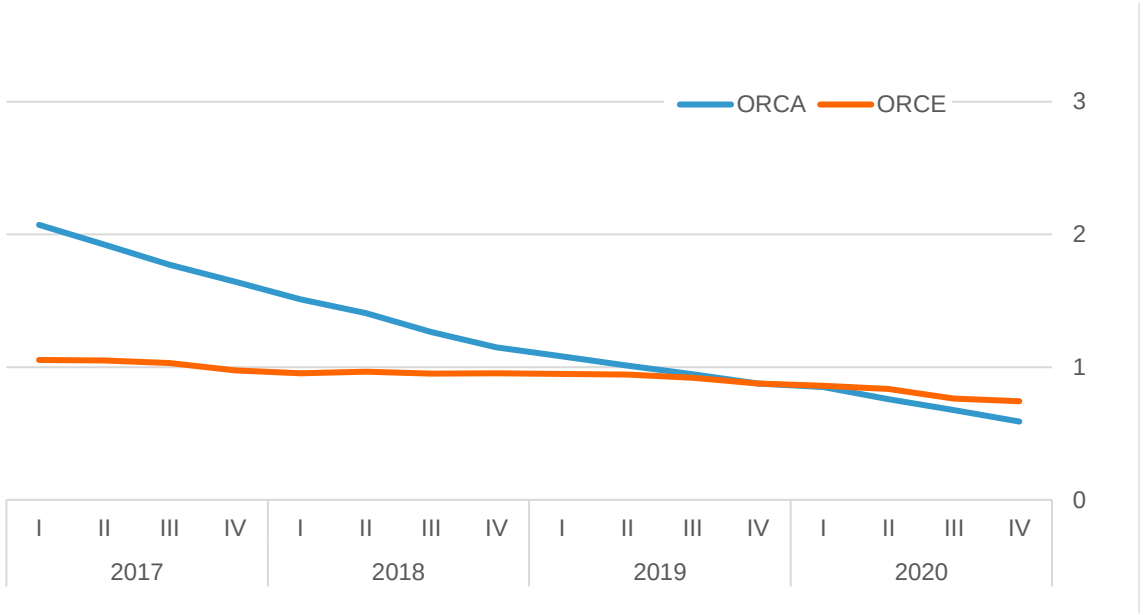

Unidade: milhares de respostas a pedidos de instalação.
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

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

A tendência decrescente de contratação de circuitos alugados (tradicionais) suportados nas ofertas da MEO (ORCA e ORCE) resulta fundamentalmente do investimento que os operadores beneficiários têm vindo a fazer em rede própria, pelo que o recurso aos circuitos

alugados da MEO tem vindo a diminuir. Ainda assim, a necessidade de complementar a cobertura das suas redes (nomeadamente para a ligação de estações de base da rede móvel), ou interligar a sua rede com a de outros operadores, justifica a sua relevância em determinadas áreas ou rotas (nomeadamente de circuitos *Ethernet*, especialmente no caso dos circuitos CAM e circuitos inter-ilhas).

**Gráfico 3. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA e da ORCE**




Unidade: milhares de circuitos.
Nota: Para permitir a comparabilidade das duas ofertas de circuitos alugados, no caso da ORCA não se inclui o número de extensões internas.
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

Recorda-se que, em resultado da análise do mercado de acesso grossista de comunicações eletrónicas de elevada qualidade num local fixo (acesso e segmentos de trânsito), de setembro de 2016, a MEO foi designada com PMS no mercado de segmentos de trânsito de circuitos alugados. Nesse contexto, e no que diz respeito aos circuitos CAM e aos circuitos inter-ilhas, foi determinado impor à MEO, entre outras obrigações, a obrigação de controlo de preços, nomeadamente a obrigação de orientação dos preços para os custos.

De modo a verificar o cumprimento dessa obrigação, em 2020 a ANACOM procedeu à análise anual dos preços dos circuitos CAM e dos circuitos inter-ilhas praticados pela MEO, tendo aprovado o respetivo SPD por deliberação de 2 de outubro de 2020, que veio a ser confirmado por decisão final adotada já em 2021.

Neste contexto, a ANACOM determinou reduzir os preços (máximos) dos circuitos CAM em 10% e manter os preços (máximos) dos circuitos inter-ilhas, na ORCE. Relativamente à ORCA, a ANACOM determinou manter os preços em vigor. Os novos preços vieram a entrar em vigor à data de aprovação do referido SPD.

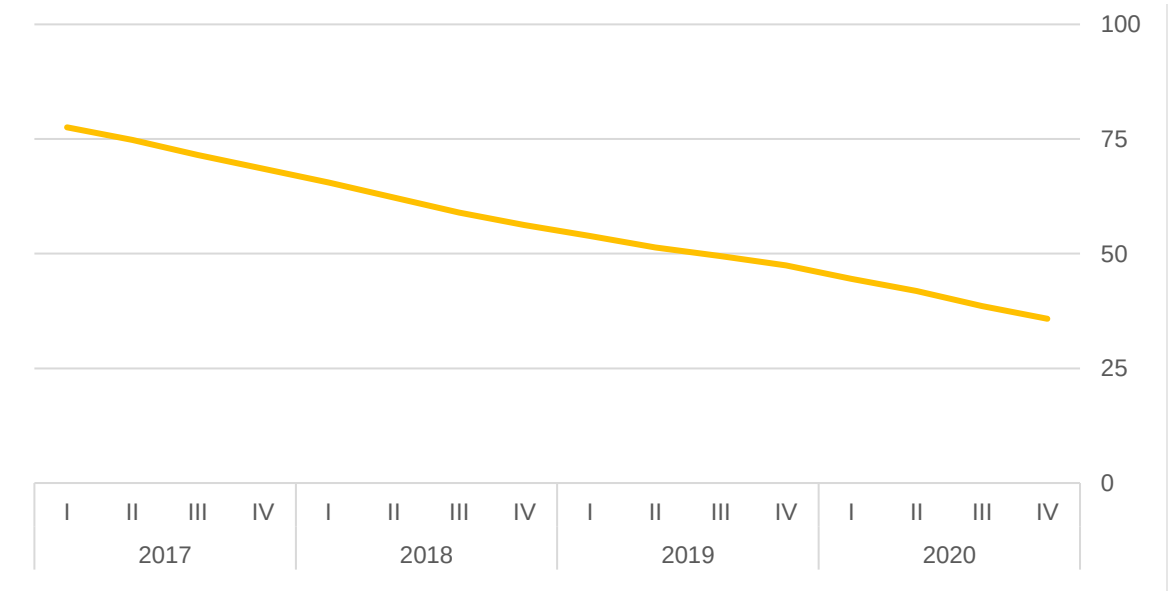
### 6.4. Oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL)

A ORALL continua a perder relevância como oferta grossista para suporte dos acessos locais (e ofertas retalhistas) dos operadores alternativos, na medida em que a procura por este tipo de acessos mantém a tendência de redução.

Esta tendência resultará do facto de os beneficiários desta oferta continuarem a investir em rede própria, nomeadamente em fibra ótica, e já possuírem cobertura em grande parte das áreas onde estão coinstalados.

Assim, o parque de lacetes desagregados contratados pelos beneficiários da ORALL reduziu-se em cerca de 25%, face a 2019.

**Gráfico 4. Evolução do número de lacetes desagregados**



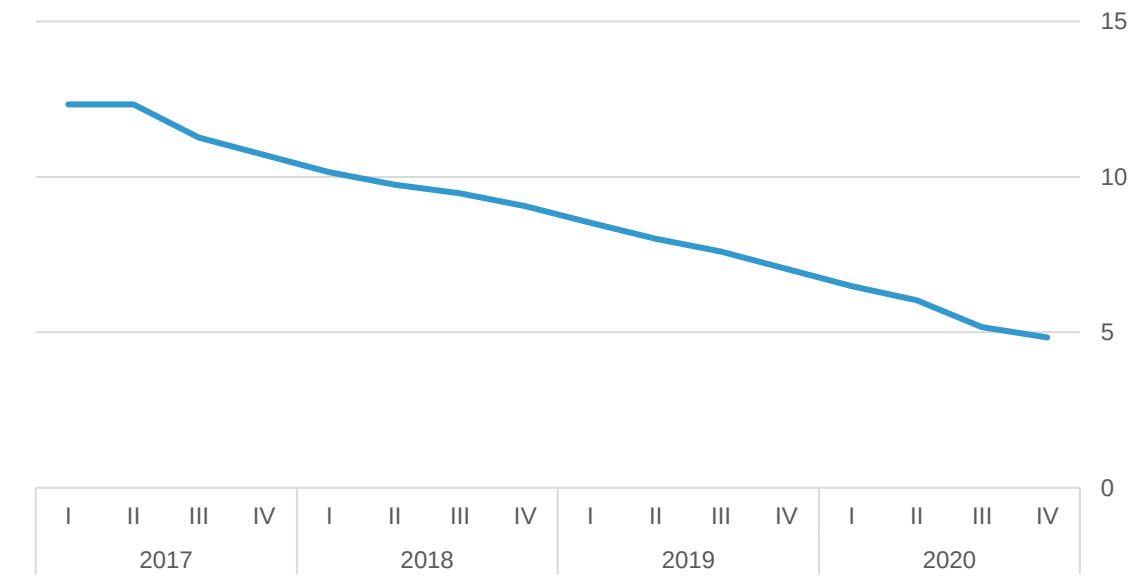

Unidade: Milhares de lacetes desagregados.
Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

## 6.5. Oferta Rede ADSL PT

A oferta Rede ADSL PT da MEO – que há algum tempo revela uma natureza complementar – continua a ser utilizada por alguns operadores (essencialmente) para dar resposta a nível do mercado empresarial, uma vez que lhes permite disponibilizar ofertas integradas a clientes de retalho que têm instalações dispersas no território nacional, em áreas onde os operadores não têm infraestrutura que permita prestar o serviço em questão.

No final de 2020, existiam pouco mais de cinco mil acessos dos operadores alternativos suportados na oferta Rede ADSL PT, o que representa uma redução de aproximadamente 30% face a 2019. Esta tendência constante de redução do número de acessos (que já se regista desde o final de 2007) decorrerá também do aumento do investimento dos operadores alternativos em rede própria.

**Gráfico 5. Evolução do número de acessos dos outros prestadores (OPS) suportados na oferta Rede ADSL PT**




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

## 6.6. Preços de terminação de chamadas de voz em redes móveis

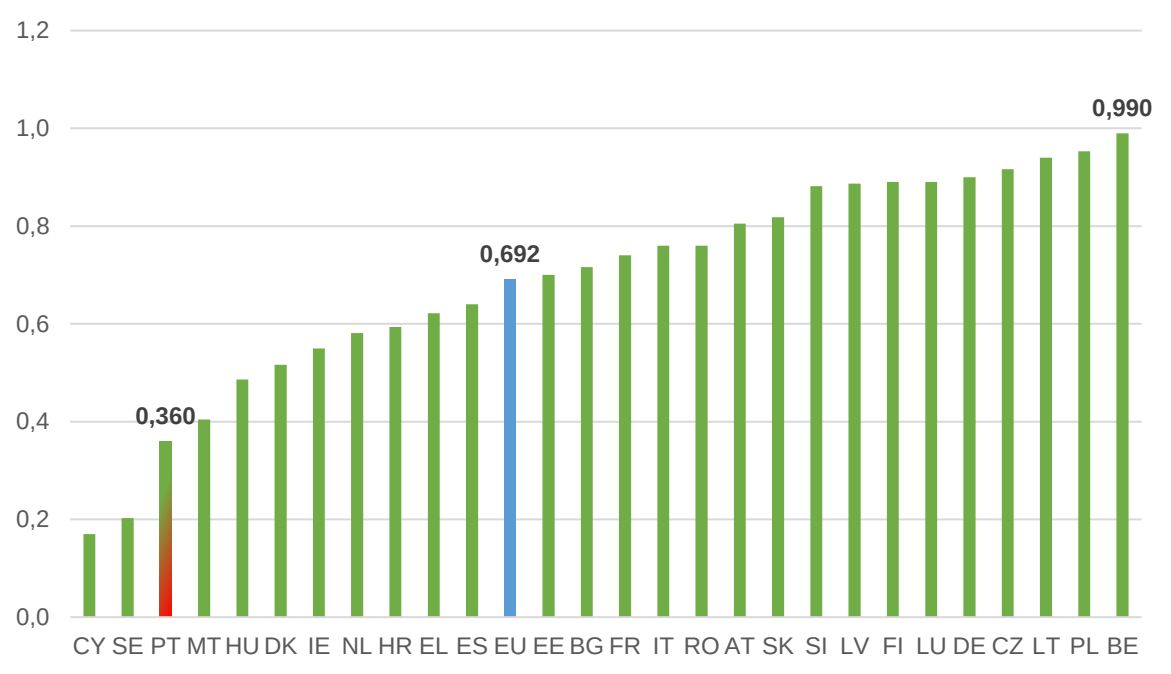
A ANACOM determinou, por deliberação de 20 de fevereiro de 2020 que, a partir de 1 de julho de 2020, o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes móveis a aplicar pelos operadores móveis notificados com PMS seria de 0,36 cêntimos de euro por

minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo, notando-se que até essa data o preço máximo em vigor era de 0,40 cêntimos de euro por minuto.

Este preço máximo, tal como já havia sucedido com o valor máximo que se encontrava em vigor até essa data, foi fixado com base na 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. A atualização efetuada teve por base os valores que resultam do modelo de custeio LRIC «puro» atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos.

No gráfico seguinte apresentam-se os preços de terminação móvel dos países da UE, verificando-se que em julho de 2020 os preços praticados em Portugal correspondiam ao terceiro preço mais baixo, entre os países que definiram preços máximos com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro», conforme ilustrado no gráfico seguinte.

**Gráfico 6. Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» a julho de 2020**




Nota: Preços por minuto em cêntimos de euro.
Fonte: BEREC, 10 December 2020, Termination rates at European level. BoR (20) 209.

A CE lançou, em 2018, os projetos relativos à avaliação do custo da prestação de serviços grossistas de terminação de chamadas vocais em redes fixas e ao modelo de custeio do

*roaming* e terminações móveis nos países da UE/EEE, tendo a ANACOM acompanhado de perto ambos os projetos e participado em *workshops* promovidos pela CE relativamente a esta matéria.

Em 18 de dezembro de 2020 a CE veio a adotar o Regulamento delegado que define uma tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes móveis na UE e uma tarifa única máxima de terminação de chamadas de voz em redes fixas a nível da UE, que serão aplicáveis a qualquer fornecedor de serviços de terminação fixos e móveis na União.

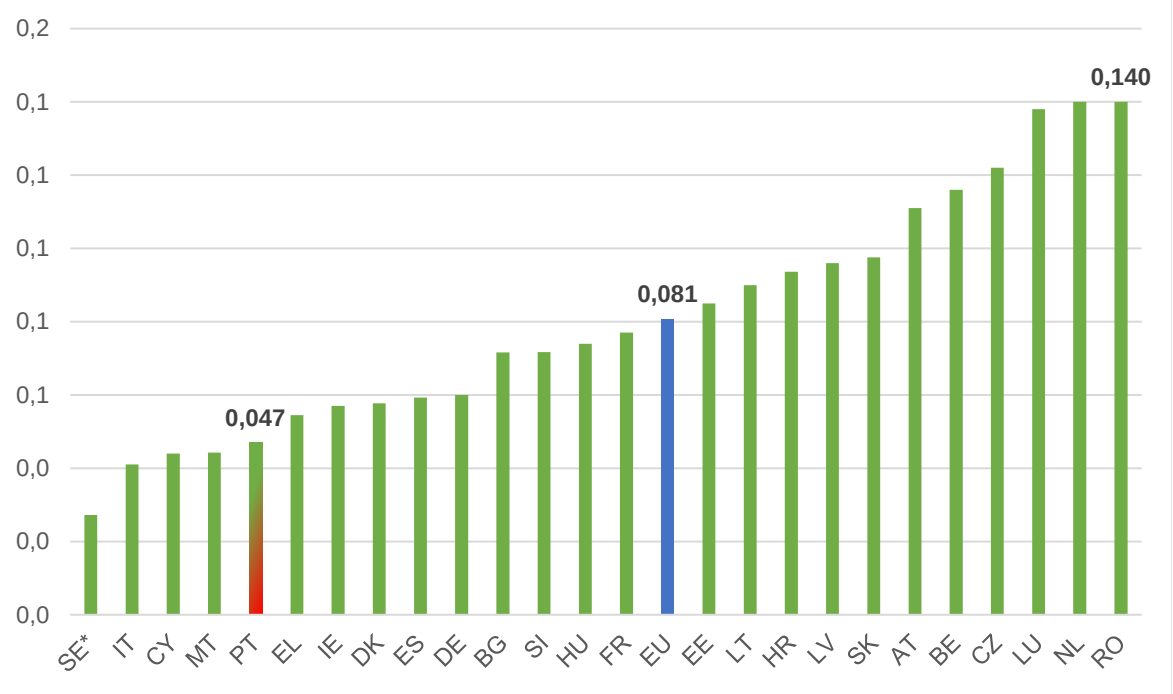
No caso de Portugal, e no que respeita à terminação móvel, o preço máximo irá manter-se estável até 31 de dezembro de 2023, sendo que após essa data o valor da terminação móvel na UE irá assumir o valor de 0,2 cêntimos de euro por minuto. Note-se, contudo, que o Regulamento delegado ainda não é aplicável, entrando em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia, sendo os preços nele definidos aplicáveis a partir do primeiro dia do terceiro mês após a entrada em vigor

### 6.7. Preços de terminação de chamadas nas redes fixas

A ANACOM determinou, a 20 de fevereiro de 2020, a atualização dos preços máximos das chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo. Assim, a partir de 1 de outubro de 2020, o preço máximo de terminação das chamadas vocais em redes fixas a aplicar pelos operadores fixos notificados com PMS passou de 0,047 cêntimos de euro por minuto para 0,046 cêntimos de euro por minuto, com faturação ao segundo a partir do primeiro segundo. A atualização efetuada teve por base os valores que resultam do modelo de custeio LRIC «puro» atualizados pelos dados da inflação existentes e previstos.

Em julho de 2020, Portugal ocupava a 5.ª posição entre os países da UE com preços de terminação de chamadas na rede fixa mais baixos, entre os países que definiram preços máximos com base nos resultados de modelos de custeio BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro», conforme ilustrado no gráfico seguinte.

**Gráfico 7 – Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» a julho de 2020**




Nota: Preços por minuto em cêntimos de euro.
Nos países assinalados com * o preço apresentado corresponde ao preço máximo regulado mais baixo.
Fonte: BEREC, 10 December 2020, Termination rates at European level. BoR (20) 209.

De forma equivalente ao que acontece com as terminações móveis, o Regulamento delegado da Comissão também impõe uma tarifa única máxima para as terminações fixas na UE. Assim, o valor da terminação fixa para todos os Estados-Membros passará a ser de 0,07 cêntimos de euro por minuto após 31 de dezembro de 2021. Note-se, contudo, que o Regulamento delegado ainda não é aplicável, entrando em vigor no dia seguinte ao da sua publicação no Jornal Oficial da União Europeia, sendo os preços nele definidos aplicáveis a partir do primeiro dia do terceiro mês após a entrada em vigor.

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

A decisão da ANACOM de 5 de janeiro de 2018, relativa à migração do tráfego de terminação fixa para a interligação IP, determinou, entre outras matérias, que a implementação e configuração da solução deveria ser realizada no prazo de 6 meses, devendo, nos 12 meses seguintes, ser migrado para IP 50% do tráfego e o restante 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 últimos pela ordem de receção das solicitações de interligação por parte dos operadores. Adicionalmente, foi determinado que a MEO deveria dar resposta às solicitações dos operadores a partir do momento em que a proposta de interligação IP fosse incluída na ORI, o que veio a suceder ainda em janeiro de 2018.

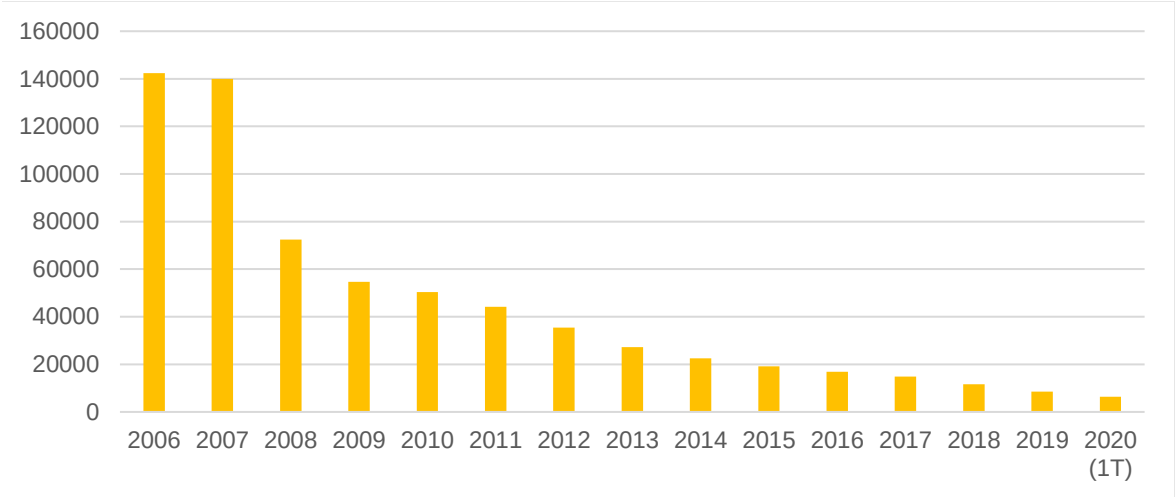
Assim, esta migração que foi iniciada em 2018, continuou a decorrer durante o ano 2019 e 2020, notando-se que no final de 2020, decorrente da articulação entre os diversos operadores, a maioria do tráfego de terminação fixa já foi entregue com recurso à interligação IP.

### 6.9. Oferta de referência de realuguer da linha de assinante (ORLA)

Desde que foi, em outubro de 2018, desregulado o mercado grossista de originação de chamadas em redes telefónicas públicas num local fixo para viabilização de serviços telefónicos retalhistas, deixaram de ser aplicáveis à MEO as obrigações impostas, incluindo a obrigação de disponibilizar a ORLA. Apesar dessa desregulação a MEO, foi determinado ao operador que mantivesse 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 4 de abril de 2020.

No gráfico seguinte apresenta-se a evolução dos acessos com ORLA ativa, notando-se que, no final do primeiro trimestre de 2020, existiam ainda 6436 acessos com ORLA ativa, dos quais 4453 em acessos analógicos, 1934 em acessos rede digital com integração de serviços básicos (RDIS), 46 em acessos RDIS básicos *plus* e 3 em acessos RDIS fracionados.

**Gráfico 8 – Evolução do número de acessos com ORLA ativa**




Fonte: ANACOM com base em dados da MEO.

## 6.10. Serviço de televisão digital terrestre (TDT)

Em 2020, a ANACOM procedeu[4] à avaliação da necessidade de revisão dos preços praticados pela MEO aos operadores de televisão pela prestação do serviço de codificação, multiplexagem, transporte e difusão por rede de TDT de canais televisivos de acesso não condicionado livre (MUX A).

Após a audiência prévia das entidades interessadas e do procedimento geral de consulta, a ANACOM aprovou, por deliberação de 17 de setembro de 2020, a decisão final através da qual manteve a conclusão de que não existem indícios de que os preços praticados pela MEO para a prestação do serviço de TDT incumprem os princípios de transparência, de não discriminação, de orientação dos preços para os custos, tendo em conta a capacidade efetivamente ocupada por cada serviço de programas de televisão, o limite do preço apresentado na proposta que venceu o concurso público e os princípios específicos aplicáveis ao caso dos serviços de programas regionais (emitidos nas respetivas Regiões Autónomas). Neste contexto, a ANACOM deliberou encerrar o referido procedimento de avaliação, entendendo não ser necessária a revisão dos preços então praticados pela MEO até à próxima avaliação anual.

[4] Nos termos e em cumprimento do disposto na Lei n.º 33/2016, de 24 de agosto e no Direito de Utilização de Frequências de âmbito nacional atribuído à MEO para o serviço de TDT – DUF ICP-ANACOM N.º 06/2008.

# 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.

Por conseguinte, em 19 de março de 2020, a ANACOM aprovou a decisão final sobre a auditoria aos resultados do SCA da MEO de 2017, tendo emitido a declaração de conformidade referente ao SCA em vigor no exercício de 2017, e aos resultados por este produzidos. Neste contexto, a ANACOM aprovou também a atualização das determinações emitidas por esta Autoridade relativas ao referido SCA, a vigorarem em exercícios futuros.

### 7.1.2. SCA da MEO referente ao exercício de 2018

No âmbito das suas competências a ANACOM, em 4 de dezembro de 2020, aprovou a decisão final sobre a auditoria efetuada aos resultados de 2018 do SCA da MEO, tendo emitido a declaração de conformidade do SCA relativamente aos resultados do serviço telefónico em local fixo, do serviço de circuitos alugados e do serviço de interligação da MEO, e aos resultados por este produzidos. Foi também, neste contexto, aprovada a atualização das determinações sobre o referido sistema a vigorar em exercícios futuros.

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

A ANACOM, 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, deve, conforme prevê o n.º 2 do artigo 74.º da Lei das Comunicações Eletrónicas (LCE), considerar o investimento realizado pelo operador,

permitindo-lhe uma taxa razoável de rendibilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados.

Neste contexto e tendo em consideração a nota da CE, de 6 de novembro de 2019, intitulada «*Commission Notice on the calculation of the cost of capital for legacy infrastructure in the context of the Commission's review of national notifications in the EU electronic communications sector*» e os cálculos dos vários parâmetros necessários ao cálculo do WACC (*Weighted Average Cost of Capital*) realizados pelo BEREC, a ANACOM aprovou, a 22 de outubro de 2020, o SPD relativo à taxa de capital da MEO, aplicável ao exercício de 2020, a qual prevê um valor de 7,1077%[5].

### 7.2. Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

#### 7.2.1. SCA dos CTT referente aos exercícios de 2016 e 2017

Compete à ANACOM, enquanto entidade reguladora do sector postal, conforme estabelece a Lei n.º 17/2012, de 26 de abril, na sua redação em vigor (Lei Postal), aprovar e fiscalizar a correta aplicação do SCA que os CTT estão obrigados a possuir enquanto PSU postal. Anualmente, a ANACOM deve publicar uma declaração de conformidade do referido SCA e dos resultados obtidos.

Em 2019, em resultado da auditoria aos resultados do exercício de 2016 do SCA dos CTT, a ANACOM, considerando que não existia uma adequada separação de gastos entre a atividade postal e a atividade bancária, determinou a reformulação dos resultados de 2016 e 2017 do referido SCA por forma a adequar a referida separação às normas do SCA. Procurou-se assim garantir que o PSU dispõe de um SCA que permita a separação de contas entre cada um dos serviços e produtos que integram o SPU 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, e uma vez auditados os resultados reformulados de 2016 e 2017, submetidos pelos CTT, a ANACOM, em 10 de setembro de 2020, aprovou a decisão final

[5] De notar que já no 1.º trimestre de 2021 a ANACOM aprovou a decisão final a notificar à CE, ao BEREC e às ARN dos restantes Estados-Membros da UE.

sobre a auditoria aos resultados do SCA dos exercícios de 2016 e 2017, tendo emitido as respetivas declarações de conformidade.

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

A Lei Postal estabelece que no cálculo do custo líquido do SPU deve ter-se em consideração a obtenção de um lucro razoável por parte do PSU, representado pelo custo de capital, no sentido de refletir o risco incorrido nos investimentos efetuados para a prestação do SPU.

Esta lei 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 SPU e os que não o integram, de forma a permitir, nomeadamente, o cálculo do custo líquido do SPU (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).

Nas condições descritas, e para melhor fundamentar a intervenção da ANACOM no quadro das referidas competências, foi contratada uma entidade externa de serviços de auditoria e consultoria (Mazars) para apuramento dos parâmetros para o cálculo da referida taxa a utilizar nos resultados de 2020 do SCA dos CTT.

Em 4 de junho de 2020 a ANACOM aprovou a taxa de custo de capital dos CTT aplicável ao exercício de 2020, tendo por base o relatório emitido pela Mazars, que refere que deve ser utilizada a taxa de custo de capital de 9,7150%.

# SERVIÇO UNIVERSAL

# 8. SERVIÇO UNIVERSAL

## 8.1. Serviço universal (SU) das comunicações eletrónicas

Em 2020, não existiam prestadores designados para assegurar a prestação do serviço universal de comunicações eletrónicas (SU). De notar que, no decurso de 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. O contrato para a disponibilização de uma lista telefónica completa e de um serviço completo de informações de listas terminou em 2018.

Atento o estabelecido no CECE e os trabalhos realizados pela ANACOM neste contexto específico, cumpre relevar que, no anteprojeto de diploma para transposição do CECE, a ANACOM propôs que o âmbito do SU contemplasse um serviço adequado de acesso à Internet de banda larga num local fixo e serviços de comunicações de voz, incluindo à ligação subjacente, num local fixo, bem como medidas de acessibilidade para consumidores.

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

A ANACOM, em 2020, procedeu à determinação dos CLSU de 2019 a serem objeto de financiamento aos PSU designados por concurso.

Na tabela seguinte apresentam-se os valores de CLSU de 2019 em relação a cada uma das componentes do SU.

**Tabela 1. Valores finais dos CLSU 2019**

| | **2019** |
|---|---|
| Prestação do STF | 794 301,39 |
| Oferta de Postos Públicos | 662 265,21 |
| **Total CLSU** | **1 456 566,60** |

Unidade: Euros.
Fonte: ANACOM.

### 8.1.2. Financiamento do SU

A Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto – alterada e republicada pela Lei n.º 149/2015, de 10 de setembro –, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas (FCSU) previsto na LCE, exige que se submeta a audiência prévia, nos termos do Código do Procedimento Administrativo, uma lista contendo as seguintes informações:

- Entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação;
- Volume de negócios elegível (VNE) para cálculo das contribuições devidas ao fundo de compensação;
- 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;
- Valor da compensação a pagar aos PSU;
- Retificações e ajustamentos que se justifiquem, designadamente em função dos dados apurados relativamente ao VNE efetivamente realizado, se aplicável.

Nos termos da referida Lei compete à ANACOM a prática de todos os atos necessários à boa administração do FCSU, competindo-lhe também identificar as entidades obrigadas a contribuir para o FCSU e fixar o valor exato da respetiva contribuição.

Neste contexto, a ANACOM finalizou, no 1.º trimestre de 2020, os procedimentos associados ao acionamento do FCSU relativos aos CLSU de 2018 incorridos pelos PSU designados por concurso e iniciou, em junho de 2020, os procedimentos associados ao financiamento dos CLSU de 2019.

Em 2020, releva-se ainda a publicação pela ANACOM, enquanto entidade gestora do FCSU, do quinto relatório e contas, nos termos dos artigos 98.º da LCE e 4.º, n.º 1, alínea d) da Lei do Fundo.

#### 8.1.2.1. Contribuições relativas ao ressarcimento dos CLSU de 2018 (pagas em 2020)

Em 17 de janeiro de 2020, 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 2018.

Atendendo a que no Relatório de Regulação de 2019 encontra-se descrito com maior detalhe o processo seguido, que nesse ano culminou com a aprovação do SPD cuja decisão final veio a ser adotada em janeiro de 2020, apresenta-se apenas 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 2. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 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/ONITELECOM** | **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.

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

De notar que a ANACOM, ainda em relação aos CLSU de 2018, autorizou, na sequência de solicitações da MEO e da NOS, a dispensa de entrega do valor da contribuição daquelas entidades, uma vez que os valores que tinham a receber eram superiores aos que tinham a pagar.

Todas as contribuições referentes aos CLSU de 2018 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 Fundo.

#### 8.1.2.2. Contribuições relativas ao ressarcimento dos CLSU de 2019 (a ser pagas em 2021)

Em 2020, a ANACOM aprovou a adjudicação da auditoria aos valores do VNE dos operadores de rede e prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativos ao exercício de 2019 a uma entidade externa independente, a Grant Thornton & Associados, SROC, Lda.

A auditoria incidiu sobre 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.

No que respeita 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.

Em face dos resultados da auditoria e dos procedimentos seguidos pela ANACOM, foi aprovado, em 17 de dezembro de 2020, o SPD relativo à identificação das entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação do SU de comunicações eletrónicas e à fixação do valor das contribuições referentes aos CLSU a compensar relativos a 2019.

Foi determinado no referido SPD o valor do VNE global do sector (4 158 369 882,39 euros) relativo a 2019, para efeitos da Lei do Fundo, e a lista de entidades que devem efetuar

pagamentos ao FCSU relativos aos CLSU de 2019 determinados no âmbito dos concursos para a designação de PSU.

Atendendo a que na Lei do Fundo encontram-se 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 deduzido do valor de 299,93 euros, recebido pelo FCSU, em 2020, na sequência da liquidação de juros de mora apurados nos termos do n.º 1 do artigo 13.º da Lei do Fundo.

Na tabela seguinte apresentam-se as contribuições determinadas para cada uma das entidades identificadas como contribuintes em relação aos CLSU de 2019.

**Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2019 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos**

| Empresas | NOS (Prestação do STF) | MEO (Prestação de oferta PP) |
|---|---|---|
| **Grupo NOWO/ONITELECOM** | **18 501,70** | **15 426,17** |
| NOWO Communications, S.A. | 12 173,37 | 10 149,80 |
| ONITELECOM - Infocomunicações, S.A. | 6 328,33 | 5 276,37 |
| **Grupo NOS** | **263 369,69** | **219 589,93** |
| NOS Açores Comunicações, S.A. | 2 860,62 | 2385,10 |
| NOS Comunicações, S.A. | 240 918,07 | 200 870,42 |
| NOS International Carrier Services, S.A. | 13 878,78 | 11 571,72 |
| NOS Madeira Comunicações, S.A. | 4 833,73 | 4 030,22 |
| NOS Wholesale, S.A. | 878,49 | 732,47 |
| **Grupo Vodafone** | **199 771,07** | **166 563,26** |
| Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. | 199 771,07 | 166 563,26 |
| Vodafone Entreprise Spain, SL - Sucursal em Portugal | 0 | 0 |
| **MEO – Serviços de Comunicações e Multimédia, S.A.** | **312 495,37** | **260 549,48** |
| **Total** | **794 137,83** | **662 128,84** |

Unidade: Euros.

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

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

A decisão final relativa a esta matéria foi aprovada em 28 de janeiro de 2021, não contendo alterações nos valores das contribuições de cada entidade.

### 8.2. Serviço postal universal (SPU)

A Lei Postal estabelece que deve ser assegurada a existência e a prestação do SPU, o qual 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.

A prestação do SPU deve assegurar a satisfação das necessidades dos utilizadores garantindo, nomeadamente, a acessibilidade dos seus preços a todos os utilizadores, bem como a satisfação de padrões adequados de qualidade (nomeadamente no que se refere a prazos de entrega, densidade dos pontos de acesso, regularidade e fiabilidade do serviço), assegurando a prestação do serviço em condições de igualdade e de não discriminação. Neste sentido, o(s) prestador(es) de SPU deve(m) publicitar de forma adequada e fornecer regularmente aos utilizadores e aos prestadores de serviços postais informações precisas e atualizadas sobre as características do SPU oferecido, designadamente sobre as condições gerais de acesso e utilização do serviço, preços e níveis de qualidade.

A Lei Postal estabelece ainda o âmbito do SPU, definindo-o como compreendendo 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, abrangendo também a entrega no território nacional de encomendas postais recebidas de outros Estados-Membros da UE com peso até 20 kg. Por outro lado, não estão abrangidos pelo SPU os serviços de correio expresso. A Lei Postal define ainda a obrigatoriedade de ser assegurada uma recolha e uma distribuição dos envios postais abrangidos no âmbito do SPU pelo menos uma vez por dia, em todos os dias úteis, salvo em circunstâncias ou condições geográficas excecionais previamente definidas pela ANACOM, a qual deverá ser feita no domicílio do destinatário ou, nos casos e condições previamente definidas pela ANACOM, em instalações apropriadas.

Em 30 de dezembro de 2020 o contrato de concessão do SPU celebrado entre o Estado português e os CTT foi prorrogado até 31 de dezembro de 2021[6], pelo que os CTT assumem, até esta data, a figura de PSU e, consequentemente, as obrigações, direitos e deveres a ela associados.

### 8.2.1. Prestação do SPU após o fim da atual concessão – ações na esfera de competências da ANACOM

Atendendo a que a preparação do procedimento de designação do(s) futuro(s) PSU envolve várias decisões, algumas da competência do Governo e outras da competência da ANACOM, e na sequência da consulta lançada em 26 de novembro de 2019, esta Autoridade continuou a trabalhar num conjunto de matérias no âmbito da sua área de competências e que visam adequar e estabelecer o quadro regulamentar a aplicar num contexto de designação de PSU após o fim da atual concessão. Assim, em 26 de junho de 2020, a ANACOM aprovou o seguinte conjunto de SPD, no âmbito dos quais teve em consideração os contributos recebidos na referida consulta pública:

- critérios a que deve obedecer a formação dos preços dos serviços postais que compõem o SPU;
- parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de desempenho associados à prestação do SPU;
- distribuição de envios postais em instalações distintas do domicílio, bem como as características das instalações que podem ser utilizadas para a entrega dos referidos envios;
- conceito de encargo financeiro não razoável para efeitos de compensação do custo líquido do SPU;
- metodologia a aplicar no cálculo dos custos líquidos do SPU;
- informação a prestar pelo(s) prestador(es) de SPU aos utilizadores, bem como os meios e os prazos a que deve obedecer a disponibilização dessa informação.

Os referidos SPD, abrangendo as diversas matérias enunciadas, foram submetidos ao procedimento de consulta pública e, no caso dos referentes aos critérios a que obedece a formação dos preços do SPU e aos parâmetros de qualidade de serviço e objetivos de

[6] Em resultado da prorrogação operada pelo artigo 35.º-W do Decreto-Lei n.º 10-A/2020, de 13 de fevereiro, com a redação que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 106-A/2020, de 30 de dezembro.

desempenho associados à prestação do SPU, submetidos também ao procedimento de audição das organizações representativas dos consumidores. Estes procedimentos decorreram até 18 de agosto de 2020, na sequência da prorrogação do prazo inicial, aprovada por decisão de 23 de julho de 2020.

Atendendo à complexidade das matérias tratadas e ao prolongamento do prazo de vigência do contrato de concessão dos CTT até 31 de dezembro de 2021, a conclusão dos procedimentos iniciados com a aprovação dos referidos sentidos prováveis de decisão transitou para 2021.

### 8.2.2. Preços do serviço postal universal

Por decisão de 23 de abril de 2020, a ANACOM considerou que a proposta de preços dos serviços que integram o SPU, apresentada pelos CTT em 18 de fevereiro de 2020 e alterada em 27 de março de 2020, não cumpria integralmente os critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o SPU, aplicáveis ao ano 2020[7].

Esta proposta de preços previa, em particular, a introdução de uma nova tipologia de envios, relativa a “pacotes postais” (envios com características que não se enquadram na normal tipologia de uma carta) com peso até 100g, ao nível de vários serviços de correio no âmbito nacional, justificada pelos CTT como forma de ter em conta o desenvolvimento do comércio eletrónico nos últimos anos e a sua tendência expectável de crescimento significativo. De notar ainda que esta proposta não incluía alterações nos preços do serviço internacional de correspondências.

Sem prejuízo de se ter verificado que a proposta de preços apresentada pelos CTT cumpria as variações globais médias máximas de preços permitidas, a ANACOM concluiu que o aumento de preços associado à introdução de um preço específico para pacotes postais até 100g, de uma só vez e com níveis de variação médias anuais muito significativas, poderia dificultar a acessibilidade ao serviço e a satisfação das necessidades de comunicação da população e das atividades económicas e sociais, princípio subjacente ao próprio conceito de SPU. Assim, e em conformidade com os critérios de formação dos

[7] Critérios estes fixados por deliberação da ANACOM de 12 de julho de 2018, complementada por decisão de 5 de novembro de 2018.

preços do SPU, esta Autoridade determinou aos CTT que procedessem à revisão da proposta de preços no prazo de 15 dias úteis.

Na sequência da apresentação, pelos CTT, de uma proposta revista de preços, para entrada em vigor a 1 de junho de 2020, a ANACOM, por decisão de 21 de maio de 2020, considerou que a mesma cumpria os critérios de formação dos preços dos serviços postais que compõem o SPU.

A ANACOM notou que as variações de preços decorrentes da proposta revista de preços, em particular no que se refere à tipologia de “pacotes postais” com peso até 100g, eram substancialmente inferiores às decorrentes da anterior proposta, não colocando em causa a acessibilidade aos serviços prestados e limitando, portanto, qualquer eventual impacto negativo que pudesse decorrer de variações significativas de preços para a generalidade da população e dos agentes económicos.

Posteriormente, em 22 de junho, os CTT apresentaram à ANACOM uma proposta de preços e respetivas tabelas de descontos para os serviços de correspondências internacionais que integram o SPU.

Por decisão de 23 de julho de 2020, a ANACOM considerou que esta proposta de preços para os serviços de correspondências internacionais no âmbito do SPU, conjugada com a variação de preços já implementada em junho de 2020 para os demais serviços que integram o SPU, não cumpria os critérios de formação de preços, na medida em que representava uma variação média anual do preço do cabaz de serviços de correspondências, correio editorial e encomendas superior ao valor máximo permitido. Adicionalmente, a proposta de preços não cumpriu também a antecedência mínima de 30 dias úteis entre a data de apresentação da proposta e a data de entrada em vigor pretendida, conforme estabelecido nos critérios de formação de preços do SPU.

Em face da referida decisão da ANACOM, os CTT vieram a apresentar, em 15 de setembro de 2020, uma nova proposta de preços das correspondências que integram o SPU, para entrada em vigor no início de novembro de 2020. A ANACOM, por decisão de 22 de outubro de 2020, concluiu que a mesma, conjugada com a variação de preços já implementada em junho de 2020, cumpria os critérios de formação dos preços aplicáveis ao ano 2020.

### 8.2.3. Tarifas transfronteiriças de envios unitários de encomendas

O Regulamento (UE) 2018/644, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 18 de abril (Regulamento), relativo aos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, estabelece, entre outros aspetos, disposições específicas relativas à avaliação, pelas ARN, das tarifas de certos serviços transfronteiriços de entrega de encomendas (identificados na tabela seguinte), prestados pelos PSU no âmbito do SPU, a fim de identificar eventuais tarifas excessivamente elevadas.

**Tabela 4. Envios postais constantes do Regulamento *Cross-Border***

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

Fonte: Regulamento *Cross-Border.*

Na medida em que os CTT são, em Portugal, o PSU e, portanto, sobre quem recaem as obrigações de prestação do SPU, apenas as tarifas dos referidos envios praticadas pelos CTT, enquanto PSU, são sujeitas a esta avaliação.

A ANACOM procedeu à avaliação das tarifas transfronteiriças em vigor em 2020 (em concreto, de acordo com o Regulamento, as tarifas em vigor em 1 de janeiro de 2020), avaliação que foi aprovada por decisão de 26 de junho de 2020, incluindo a respetiva comunicação à CE.

A avaliação iniciou-se com a identificação das tarifas sujeitas a avaliação, identificação que foi efetuada tendo em consideração a comunicação da CE 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, em particular através da aplicação de um sistema objetivo de filtragem de pré-avaliação[8], que

[8] Consistindo na identificação das tarifas incluídas no grupo das 25% mais elevadas do conjunto de tarifas transfronteiriças de todos os EM para cada uma das 15 categorias de envios referidas, tendo por base as tarifas

resultou na identificação das tarifas praticadas pelos CTT para os envios referidos de seguida, como sendo objetivamente necessário avaliar:

- Encomenda com acompanhamento e localização (*track & trace*) de 1kg [para todos os destinos reportados no âmbito do artigo 5.º do Regulamento (Estados-Membros 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 (Estados-Membros 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 Islândia, Noruega e para os Estados-Membros da UE com exceção de Áustria, Bélgica, Alemanha, Espanha, França, Itália, Luxemburgo e Países Baixos – correspondentes à tarifa Zona 2 do tarifário da encomenda internacional dos CTT).

A avaliação, efetuada tendo em consideração os princípios e os elementos de análise enunciados no Regulamento, concluiu que, com base na informação disponível, não existia evidência suficiente para concluir que as referidas tarifas identificadas eram excessivamente elevadas. Sem prejuízo, a ANACOM irá continuar a acompanhar os preços praticados pelos CTT para os envios referidos, em particular no âmbito da avaliação de propostas tarifárias a serem apresentadas pelo PSU.

### 8.2.4. Qualidade do serviço postal universal

A ANACOM fixou, em 12 de julho de 2018, os indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respetivos objetivos de desempenho associados à prestação do SPU, a assegurar pelos CTT em 2019 e 2020.

reportadas pelos PSU de todos os Estados-Membros, corrigidas de acordo com as paridades de poder de compra estabelecidas pelo Eurostat.

Por decisão de 16 de julho de 2020, a ANACOM aprovou o critério a adotar para avaliar o cumprimento dos objetivos de desempenho dos referidos IQS, cujo apuramento é efetuado através de amostras.

De acordo com esta decisão, conjugada com a decisão de 12 de julho de 2018, consideram-se cumpridos os objetivos de desempenho dos IQS apurados através de amostras (IQS relativos ao correio normal, ao correio azul, aos jornais e publicações periódicas, ao correio normal em quantidade e ao tempo em fila de espera no atendimento) quando o limite superior do intervalo de confiança a 95% do valor observado for maior ou igual ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS. No caso dos restantes IQS, cujo apuramento é efetuado com base no universo, isto é, com base nos envios reais expedidos pelos utilizadores (IQS relativos a encomenda e ao correio registado), consideram-se cumpridos os objetivos de desempenho quando o valor observado do IQS é igual ou superior ao valor objetivo fixado para o respetivo IQS.

A 2 de outubro de 2020, a ANACOM aprovou a decisão final sobre o nível de cumprimento pelos CTT dos IQS em 2019. Tendo-se concluído que naquele ano apenas um indicador[9] atingiu o respetivo objetivo de desempenho definido para o ano, a ANACOM determinou a aplicação do mecanismo de compensação aos utilizadores, fixado na decisão de 12 de julho de 2018, tendo determinado:

- a aplicação da dedução de 1 ponto percentual (p.p.) à variação média ponderada dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, permitida para o ano 2020 (passando de 1,41% para 0,41%), devendo a referida dedução beneficiar a universalidade dos utilizadores daqueles serviços;
- a dedução de 0,31% aos preços do correio normal em quantidade sujeitos a preços especiais, no serviço nacional.

A ANACOM determinou ainda aos CTT que iniciassem a aplicação das referidas deduções de preços até ao dia 1 de novembro de 2020, devendo as mesmas ser integralmente aplicadas até 31 de dezembro de 2020.

[9] O IQS referente à demora de encaminhamento no correio azul nos fluxos CAM, entregue no prazo de até dois dias úteis (D+2).

Tendo os CTT requerido[10] a aprovação, em alternativa à compensação ordenada pela ANACOM, de uma diferente modalidade de compensação financeira a reverter a favor dos utilizadores, a ANACOM, considerando estarem verificadas as condições necessárias à apresentação de medidas alternativas pelos CTT, por decisão de 6 de novembro de 2020 aprovou a aplicação da diferente modalidade de compensação financeira proposta pelos CTT, consubstanciada no seguinte:

- redução dos preços do cabaz de serviços de correspondências, encomendas e correio editorial, entre 1 e 30 de novembro de 2020;

- distribuição massiva de um bilhete postal pré-pago em todos os domicílios em Portugal durante a primeira quinzena de dezembro, para utilização na data em que o cliente o entenda;

- dedução, entre 1 de novembro de 2020 e 31 de dezembro de 2020, de 0,31% aos preços dos envios do escalão de peso de 20 a 50g, no âmbito do correio normal em quantidade sujeito a preços especiais, no serviço nacional.

Conforme já referido e descrito no Relatório de Regulação de 2019, para o qual se remete para maior detalhe:

a) em 22 de janeiro de 2020 a ANACOM deferiu parcialmente o pedido apresentado pelos CTT para a utilização de *transponders* RFID (*radio frequency identification*) na medição dos IQS relativos a demoras de encaminhamento de envios postais;

b) por decisões de 13 de fevereiro, 19 de março e 2 de abril de 2020, foram deferidos pela ANACOM quatro pedidos efetuados pelos CTT para dedução de registos de expedições de correio afetados pela ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos cujo desencadeamento e evolução foram manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT, no âmbito e para efeitos de cálculo dos IQS em 2019.

[10] Ao abrigo das regras fixadas na decisão de 12 de julho de 2018.

### 8.2.5. Densidade da rede postal e ofertas mínimas de serviços

O contrato de concessão do SPU estabelece que a fixação dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços tem início com uma comunicação da concessionária à ANACOM, em que propõe os objetivos a vigorar. A ANACOM, depois de avaliar se os objetivos apresentados são adequados às necessidades dos utilizadores e de ouvir os utilizadores, aprova os objetivos a vigorar por um período de três anos. Estes objetivos podem ser revistos antes do termo de cada período de vigência se circunstâncias excecionais assim o justificarem.

A ANACOM, por decisão de 15 de setembro de 2017, posteriormente complementada por decisão de 21 de agosto de 2019, fixou os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços a assegurar pelos CTT de 1 de outubro de 2017 a 30 de setembro de 2020[11]. Assim, após esta data, cessaria a vigência dos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas estabelecidos naquela decisão.

Neste contexto, tendo em conta, nomeadamente, que:

- após aquela data permaneceria em vigor o contrato de concessão;
- os CTT não haviam comunicado à ANACOM objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços para vigorar após 30 de setembro de 2020;
- a inexistência dos referidos objetivos poderia originar prejuízos de difícil reparação para os interesses públicos e privados em presença, designadamente, para os interesses dos utilizadores, sendo inclusive fundamentais para assegurar uma adequada supervisão do cumprimento das obrigações da concessão e para sancionar situações de incumprimento,

a ANACOM, por deliberação de 30 de setembro de 2020:

a) aprovou uma medida provisória no sentido de se manterem em vigor os objetivos fixados na decisão de 15 de setembro de 2017, complementada pela decisão de 21 de agosto de 2019, até à aprovação de novos objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços;

[11] Nos termos e ao abrigo da cláusula 15.ª do contrato de concessão do SPU.

b) decidiu solicitar aos CTT a apresentação de uma proposta de os objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços.

Em 23 de outubro de 2020, os CTT propuseram à ANACOM manter, entre 1 de outubro e 31 de dezembro de 2020, os objetivos que se encontravam fixados na decisão de 15 de setembro de 2017, complementada pela decisão de 21 de agosto de 2019**.**

Por deliberação de 17 de dezembro de 2020, após ouvidos os utilizadores, a ANACOM aprovou a proposta de objetivos de densidade da rede postal e de ofertas mínimas de serviços, apresentada pelos CTT para vigorar até 31 de dezembro 2020, inclusive.

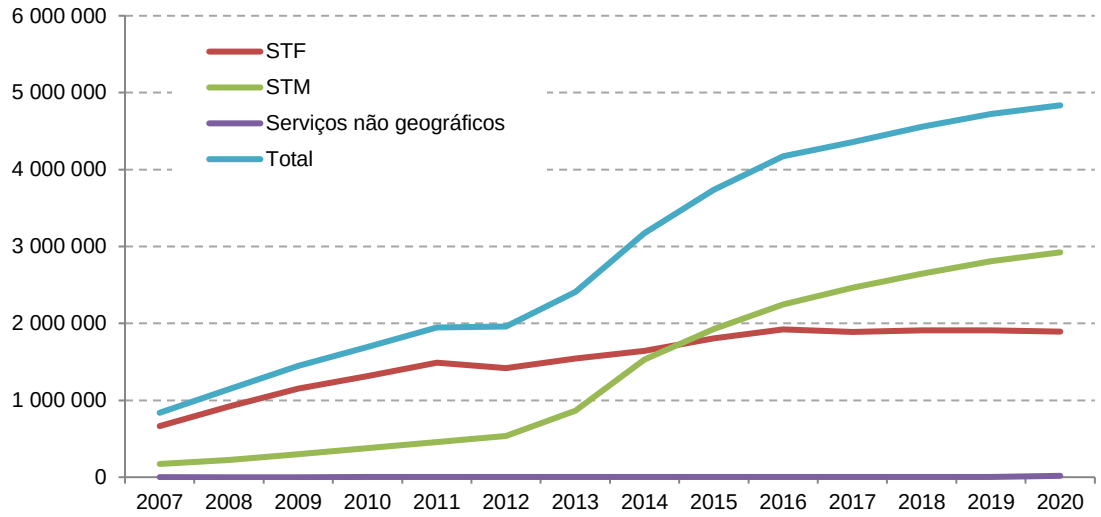
# PORTABILIDADE DO NÚMERO

# 9. PORTABILIDADE DO NÚMERO

## 9.1. Evolução dos números portados

No final de 2020, de acordo com o registado na base de dados da Entidade de Referência para a Portabilidade, existiam 4 835 759 números portados, dos quais 1 893 711 números geográficos (STF), 2 924 113 números móveis (STM) e 17 935 números não geográficos, que incluem 14 736 números nómadas, sendo a evolução ilustrada no gráfico seguinte:

**Gráfico 9. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados**



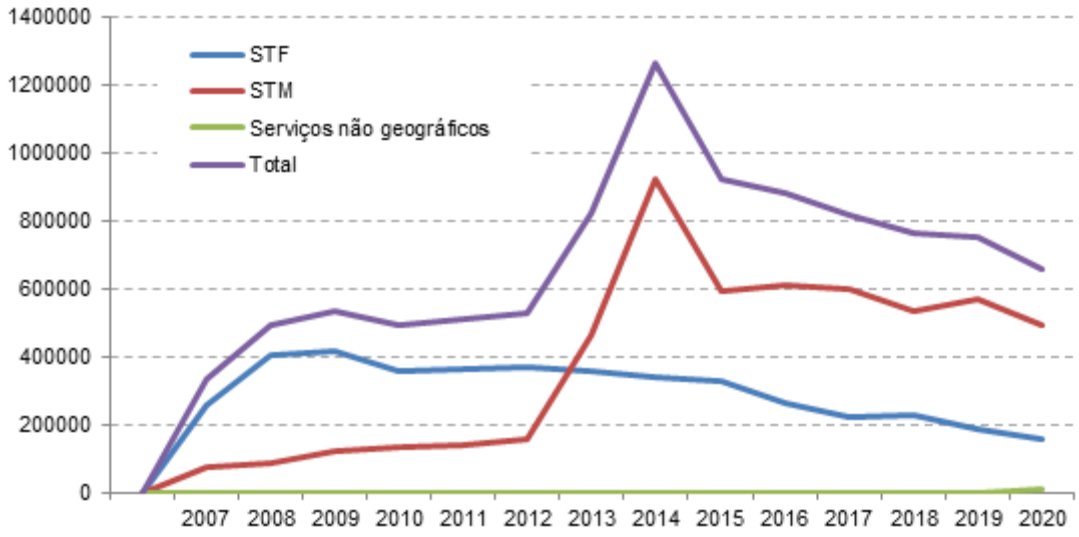

Fonte: Entidade de Referência.

De notar que 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). Assim, um mesmo número que, após uma primeira portabilidade, tenha sido novamente portado para outros prestadores é contabilizado uma única vez. Entre o final de 2019 e o final de 2020 registou-se um decréscimo de 0,9% da quantidade de números geográficos que se encontram portados. Já no caso da quantidade de números móveis que se encontram portados e da quantidade de outros números não geográficos que se encontram portados, assistiu-se a um crescimento, de 4,2% e 259%, respetivamente. Em 2020 foram objeto de portabilidade[12] 661 001 números, sendo

[12] O indicador "quantidade de números que foram objeto de portabilidade" não é representativo do *churn* (mudança de prestador), na medida em que os clientes podem mudar de prestador sem portar o número. Não

155 491 números geográficos, 492 130 números móveis e 13 380 outros números não geográficos, apresentando-se no gráfico seguinte a respetiva evolução desde 2007:

**Gráfico 10. Evolução da quantidade de números que foram objeto de portabilidade**




Fonte: Entidade de Referência/ ANACOM

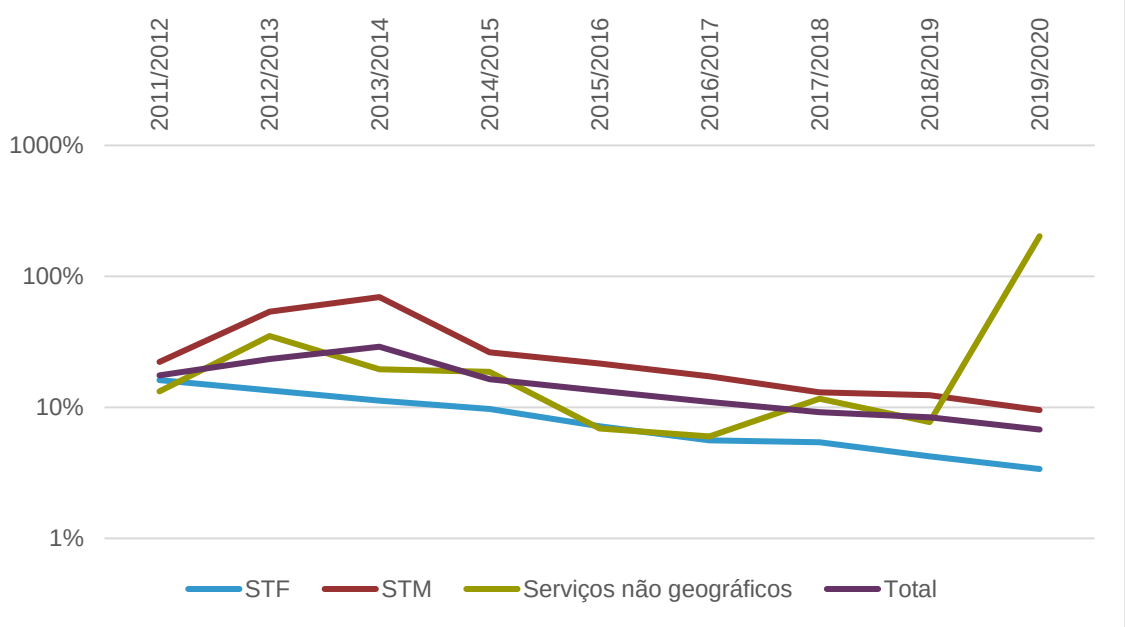
Neste gráfico são contabilizados não só os números que foram objeto de uma primeira portabilidade (ou de portabilidades subsequentes) para um prestador que não o "doador" mas também os números que foram portados para o próprio "prestador doador".

Entre o final de 2019 e o final de 2020, a quantidade de números móveis objeto de portabilidade diminuiu 16,4%. No caso dos números geográficos, a redução do indicador foi de 13,4%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) aumentou cerca de 2700%. Em termos de taxas de crescimento, a portabilidade dos números móveis subiu cerca de 10% em 2020, o que corresponde a cerca de três vezes acima da taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos, 3%. A portabilidade dos números não geográficos (incluindo os números nómadas) aumentou cerca de 202%. Este acentuado crescimento dos números não geográficos (nómadas) portados deveu-se à mudança de operador de um grande cliente que envolveu a

reflete também o *churn* de clientes com números portados, uma vez que cada cliente, em particular no segmento empresarial, pode portar mais do que um número.

portabilidade de todos os seus números nómadas. O gráfico seguinte ilustra a taxa de crescimento da portabilidade.

**Gráfico 11. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados**




Fonte: Entidade de Referência

Os quadros seguintes apresentam a proporção de números associados a acessos móveis ativos que se encontravam portados, incluindo ou excluindo números associados a PC, *tablet*, *pen*, *router* e acessos M2M.

**Tabela 5. Percentagem de números móveis que se encontram portados (excluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M)**

| Rácio | Final de 2019 | Final de 2020 |
|---|---|---|
| Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos | 19,18% | 20,86% |

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Acesso móvel ativo: todo o acesso móvel (conjunto do equipamento terminal e software necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis) que no final do semestre se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, estando, portanto, «vivo» no sistema de registo na rede. Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p. ex. disponíveis em lojas ou armazéns).
- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).
- Nesta tabela, os números "*ported-in*" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo Regulador).

**Tabela 6. Percentagem de números móveis que se encontram portados (incluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M)**

| Rácios | Final de 2019 | Final de 2020 |
|---|---|---|
| I. Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos | 15,37% | 16,50% |
| II. Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos afetos a clientes residenciais / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos afetos a clientes residenciais | 16,28% | 17,68% |
| III. Quantidade de números *ported-in* associados a acessos móveis ativos afetos a clientes não residenciais / Quantidade de números associados a acessos móveis ativos afetos a clientes não residenciais | 12,24% | 12,68% |

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Acesso móvel ativo: todo o acesso móvel (conjunto do equipamento terminal e software necessários para aceder aos serviços disponíveis nas redes móveis) que no final do semestre se encontra habilitado a usufruir um dos serviços (i.e., ter o direito de originar ou receber chamadas de voz ou mensagens ou de aceder a um serviço de transmissão de dados), sem que necessariamente o tenha utilizado, estando, portanto, «vivo» no sistema de registo na rede. Para efeito de cálculo deve-se recorrer ao número de cartões SIM/USIM ativos. Não devem ser aqui contabilizados cartões oferta que, apesar de ativos, não foram ainda recarregados e cartões pré-ativos (p. ex. disponíveis em lojas ou armazéns).

- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).

- Nesta tabela, os números "ported-in" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo Regulador).

O quadro seguinte apresenta a proporção de números geográficos que se encontravam portados.

**Tabela 7. Percentagem de números geográficos que se encontram portados**

| Rácios | Final de 2019 | Final de 2020 |
|---|---|---|
| I. Quantidade de números *ported-in* afetos ao STF / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto | 28,67% | 28,07% |
| II. Quantidade de números *ported-in* afetos ao STF atribuídos a clientes residenciais / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto residenciais | 32,90% | 31,93% |
| III. Quantidade de números *ported-in* afetos ao STF atribuídos a clientes não residenciais / Quantidade de números afetos ao STF atribuídos a clientes de acesso direto não residenciais | 22,46% | 22,29% |

Fonte: ANACOM, com base nas respostas dos operadores ao Questionário Semestral de Portabilidade

Notas:

- Entende-se que existe acesso direto quando existe uma linha instalada desde o local onde o cliente está domiciliado e, se necessário, do respetivo equipamento terminal, até um ponto de entrada de uma rede pública comutada de telecomunicações.

- Não são contabilizados como números portados aqueles que se encontram em "período de quarentena" (período de três meses durante o qual um cliente com um número portado e que tenha cessado contrato com o prestador pode ainda solicitar o uso desse número na mesma empresa ou requerer portabilidade do mesmo).

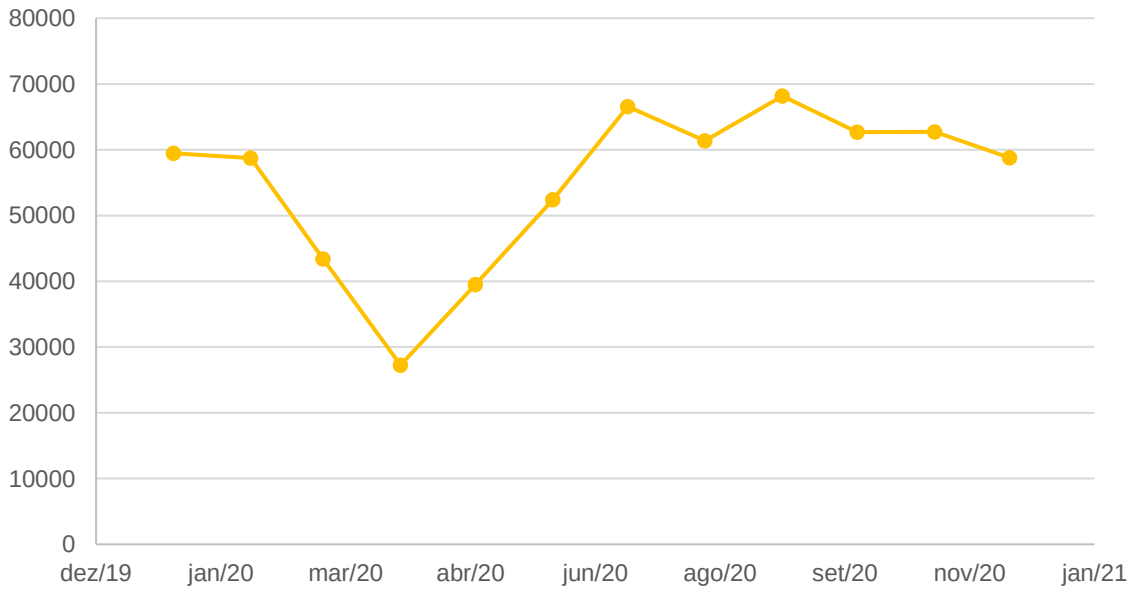
- Nesta tabela, os números "ported-in" não incluem os números que regressaram ao prestador doador (ou seja, ao prestador ao qual os números foram inicialmente atribuídos pelo regulador)

## 9.2. Evolução dos números portados durante a pandemia

Em 2020, a quantidade de números portados sofreu oscilações significativas. Assim e conforme se ilustra no gráfico seguinte, na primeira vaga da pandemia associada à Covid-19 em Portugal (entre fevereiro e maio de 2020), que incluiu o primeiro período de confinamento no país, registou-se uma diminuição bastante acentuada dos números portados, que apenas em junho de 2020 voltou a registar o mesmo valor verificado no final de 2019. Nota-se que no contexto da situação epidemiológica do novo Covid-19, o Governo estabeleceu um pacote excecional e temporário de medidas relativas ao sector das comunicações eletrónicas, com impacto nos direitos dos utilizadores destes serviços, nas quais se incluiu a portabilidade do número. Com efeito, o Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, determinou a suspensão da obrigação de portabilidade de número, sempre que esta implicasse a deslocação de técnicos para ser concretizada, e o alargamento do prazo de portabilidade de 1 para 5 dias úteis, quando esta pudesse ser efetuada exclusivamente à distância. Esta medida vigorou até agosto de 2020, tendo sido revogada pelo Decreto-Lei n.º 51/2020.

No final do ano de 2020, também se observa uma nova diminuição da quantidade de números portados, apesar das medidas mais restritivas de confinamento só terem começado a ser novamente aplicadas em 2021.

**Gráfico 12. Evolução dos números portados durante a pandemia**




Fonte: Entidade de Referência

### 9.3. Evolução dos preços da portabilidade

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

No final de 2020, apenas 2 dos 6 prestadores do STM cobravam um preço aos clientes que optam por manter o número. Para um destes prestadores a portabilidade é uma operação gratuita para os assinantes com fidelização, sendo, no entanto, cobrado um valor de 16,26 euros (valor sem IVA) por número portado a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização. Outro prestador cobra um preço de 12,20 euros (valor sem IVA) por número portado, embora este valor seja também usualmente oferecido em campanha.

No STF verificou-se que, no final de 2020, apenas 2 dos 8 prestadores atuantes no segmento residencial cobravam um preço aos clientes que optam pela portabilidade do 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 é gratuita para 12 dos 15 prestadores. Dos 3 prestadores que cobram pela operação de portabilidade, 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.

Relativamente ao serviço telefónico nómada, no final de 2020 apenas 2 dos prestadores atuantes no segmento residencial cobravam aos clientes a operação de portabilidade. Um desses prestadores cobrava 20 euros (valor sem IVA) por número portado, a assinantes subscritores de ofertas sem fidelização. O segundo prestador cobrava 4,59 euros (valor sem IVA) por número portado. No segmento não residencial, a portabilidade é gratuita para oito dos onze prestadores do serviço telefónico nómada. Os restantes três operadores cobram um preço pela portabilidade, de 4,59 euros, 15 euros e os 20 euros, respetivamente (valores sem IVA), sendo que, neste último caso, o valor apenas é cobrado a assinantes de ofertas sem fidelização.

# SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

# 10. SEGURANÇA DAS COMUNICAÇÕES

## 10.1. Segurança e integridade das redes e serviços

### 10.1.1. Aplicação do Regulamento de segurança

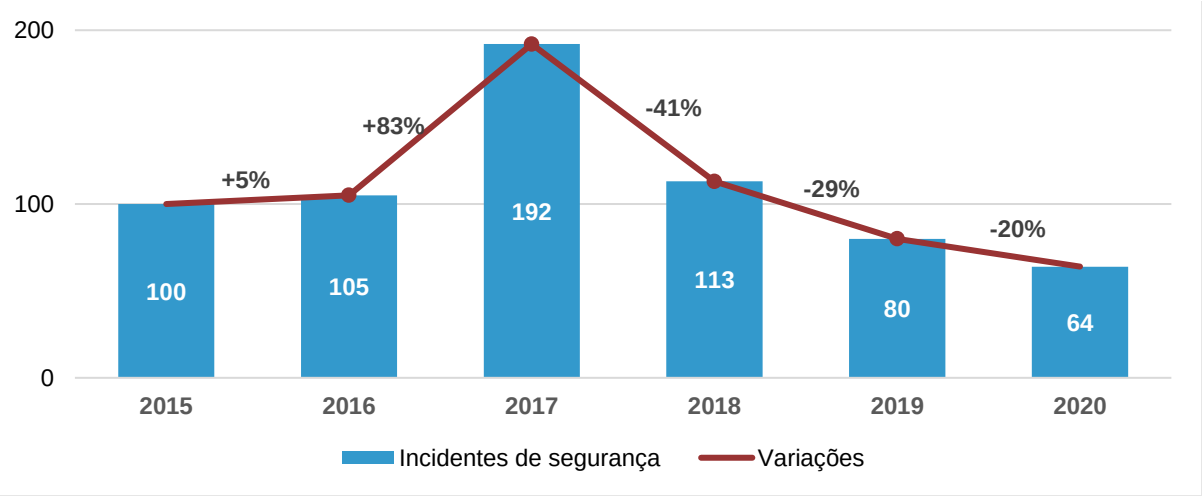
Em 2020, foram iniciadas ações de supervisão no âmbito da segurança e integridade das redes e serviços. Prevê-se que estas ações de supervisão sejam retomadas assim que a situação epidemiológica provocada pela Covid-19 o permita e, bem assim, estejam reunidas todas as condições que possibilitem o normal funcionamento das instituições e das empresas.

A ANACOM monitorizou a informação relativa ao aumento dos volumes de tráfego durante os vários períodos em que o teletrabalho e o ensino à distância foi utilizado em larga escala, tendo-se observado que os operadores tiveram de introduzir diversas adaptações nos seus processos de interação com os clientes e de gestão das suas equipas, bem como de medidas de reforço da capacidade de tráfego para adequação das próprias redes às alterações nos perfis de tráfego decorrentes do confinamento massivo de pessoas nas suas habitações; de notar, porém, que não se registaram violações de segurança ou perdas de integridade associadas à situação colocada pela Covid-19.

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

Em 2020, o Centro de Reporte de Notificações (CRN) da ANACOM recebeu 64 notificações de incidentes de segurança, menos 20% do que em 2019, conforme se pode observar no gráfico seguinte. Tratou-se do valor mais baixo que foi registado desde 2015. No total, durante o período de 2015 a 2020, as empresas notificaram 654 incidentes de segurança, conforme consta no Relatório Anual de Violações de Segurança ou Perdas de Integridade – 2020.

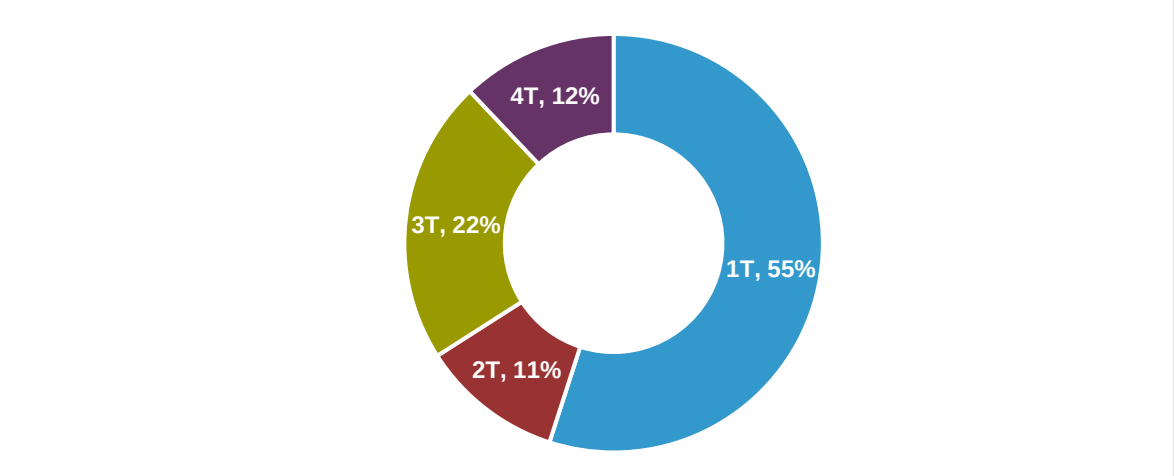
**Gráfico 13. Valor anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2020**




Unidade: Número de incidentes de segurança
Fonte: ANACOM

Da análise do gráfico seguinte verifica-se que, em 2020, o 1.º e 3.º trimestres (1T e 3T, respetivamente) foram os que mais revelaram uma situação gravosa no que respeita ao número de incidentes recebidos.

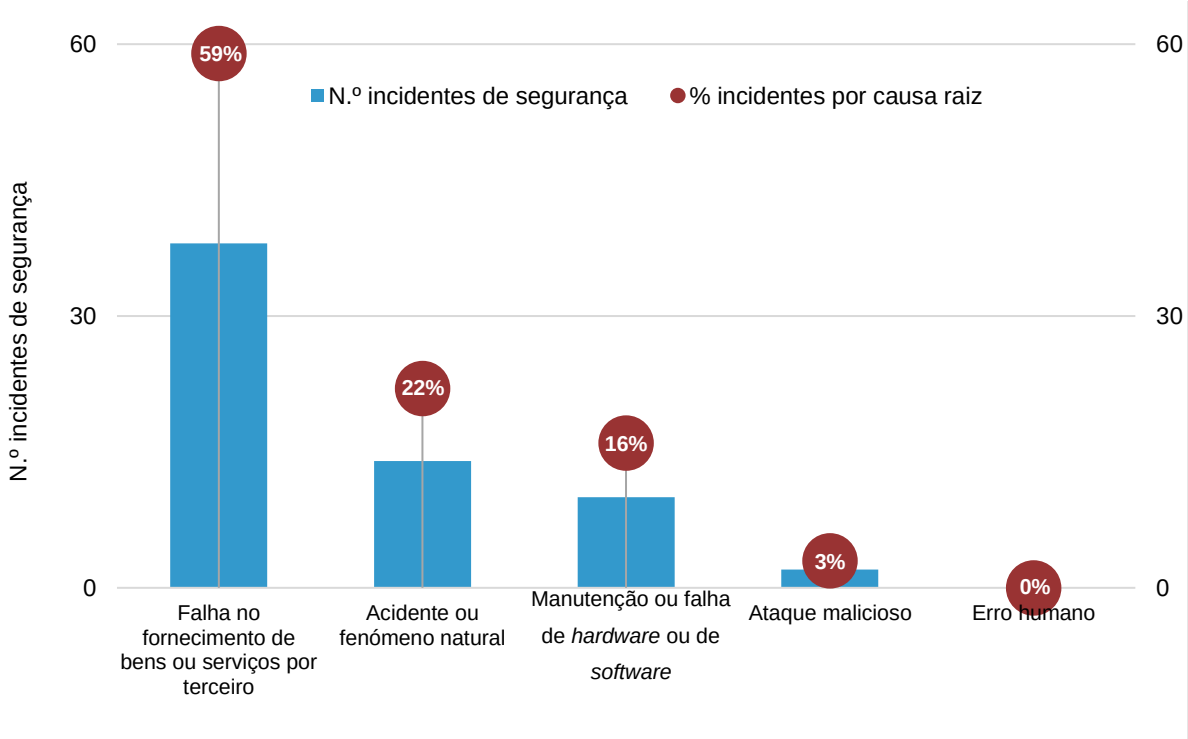
**Gráfico 14. Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2020, por trimestre**




Unidade: % de incidentes de segurança
Fonte: ANACOM

O gráfico abaixo detalha para cada causa raiz, em número e em termos percentuais, os incidentes de segurança ocorridos em 2020.

**Gráfico 15. Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2020**

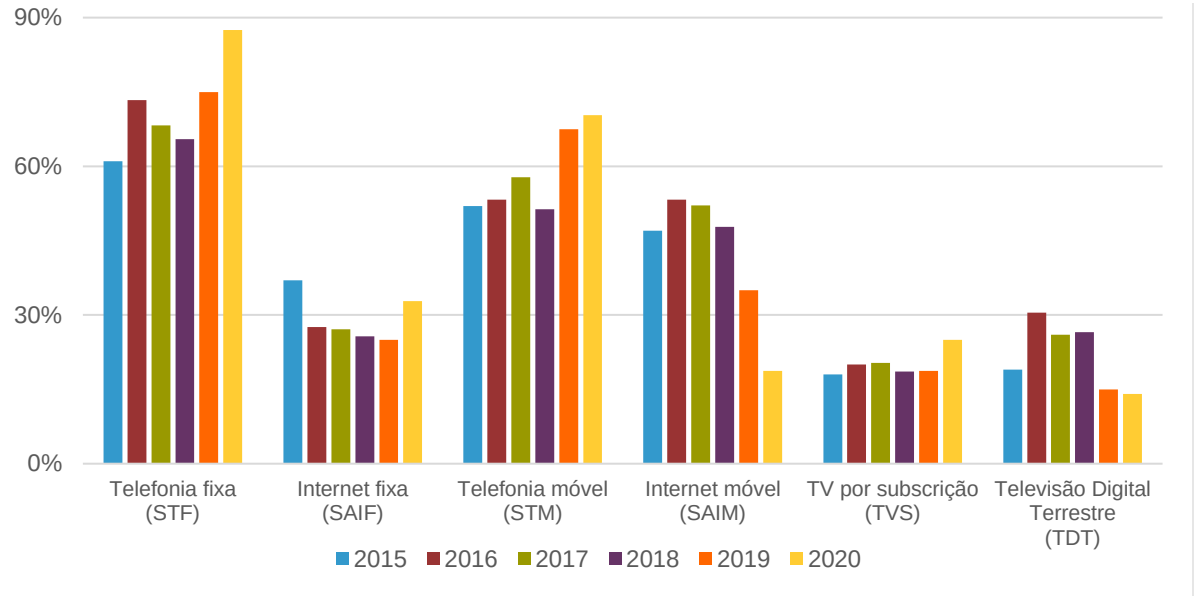



Unidade: Número de incidentes de segurança e percentagem do total de incidentes (%)
Fonte: ANACOM

As falhas no fornecimento de bens ou serviços por terceiros foram a causa raiz dominante, enquanto que a causa raiz acidente ou fenómeno natural, neste ano em segundo lugar, representa quase um quarto do total dos incidentes de segurança notificados, nomeadamente devido a causas associadas a condições climáticas severas ou outros fenómenos naturais.

Importa ainda verificar o impacto dos incidentes em termos dos serviços e dos assinantes/acessos afetados, sendo detalhado no gráfico abaixo os incidentes de segurança recebidos por serviço afetado durante os últimos seis anos.

**Gráfico 16. Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2020.**




Unidade: % de incidentes de segurança

Fonte: ANACOM

Nota: A maioria dos incidentes de segurança tem impacto em mais de um serviço (razão pela qual as percentagens no gráfico somam mais de 100%).

A maioria das notificações teve impacto em dois ou mais serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público. O serviço de telefonia fixa foi o serviço mais vezes afetado ao longo deste período, registando valores acima de 60% em todos os anos. Em 2020, 88% dos incidentes de segurança notificados tiveram impacto na telefonia fixa.

## 10.2. Número único de emergência europeu – 112

Em 2020 a ANACOM analisou as notificações de violações de segurança ou perda de integridade relativas ao 112, tendo tratado os assuntos relevantes com a SGMAI e a empresa que entrega todas as chamadas realizadas para o 112 em território nacional (MEO).

A ANACOM continuou o seu trabalho de colaboração não só 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, mas ainda com o Instituto da Mobilidade e dos Transportes I.P., contribuindo para a Proposta de Decreto--Lei relativa às chamadas 112 a partir de veículos automóveis *eCall*.

Neste ano de 2020 foi assim disponibilizada a funcionalidade AML – *Advanced Mobile Location,* em complemento ao atual sistema baseado nas coordenadas de localização da

estação base móvel associada, possibilitando uma informação mais precisa aos Centros de Atendimento do 112 da pessoa que contacta o 112 através das redes móveis. Esta funcionalidade ficou disponível em Portugal nos equipamentos que usam o sistema operativo Google, a 14 de fevereiro de 2020, e para os equipamentos Apple, consoante a disponibilização do sistema operativo iOS 13.4.1, durante o mês de abril de 2020.

No âmbito europeu, a ANACOM continua a participar ativamente na equipa de trabalho NaN3, equipa específica da CEPT relativa aos serviços de emergência, com destaque para os trabalhos a decorrer relativos aos relatórios *ECC Report – Study of issues related to calls to emergency services from devices that are SIM-less or in Limited Service State for another reason* e *ECC Report – eCall Call-back Functionality.*

No mesmo âmbito, destaque-se a participação da ANACOM no *Expert Group on Emergency Communications* (EGEC – EG112) a convite da Comissão Europeia, em reuniões tidas a 6 de maio e 9 de julho, com o objetivo de preparar os atos delegados relativos às comunicações de emergência que decorrerão do previsto no CECE.

### 10.3. Grupo de trabalho incêndios florestais – ações desenvolvidas

Na continuidade das propostas de medidas destinadas a aumentar a proteção e a resiliência das infraestruturas de comunicações eletrónicas constantes do relatório do Grupo de Trabalho dos Incêndios Florestais[13] destaca-se, em 2020, a publicação da Portaria n.º 270-A/2020, de 23 de novembro, nomeadamente, no que respeita à redução de 100 % no valor da taxa aplicável à utilização dos feixes hertzianos em substituição de ligações físicas, designadamente fibra ótica, cabo coaxial e par de cobre, para o restabelecimento de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, no caso de catástrofes naturais, designadamente incêndios, de ato de terrorismo ou de sabotagem, pelo período máximo de 180 dias, passível de uma renovação por igual ou inferior período.

### 10.4. Sistema de avisos à população

Em Portugal existe, desde 2018, um sistema de avisos à população baseado na transmissão de avisos por SMS. Este sistema está dotado de uma interface do tipo

[13] Relatório do Grupo de Trabalho dos Incêndios Florestais, publicado em 29 de maio de 2018, https://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1436120

*webservice*, baseada no protocolo *Common Alerting Protocol* (CAP), que permite uma comunicação expedita e segura entre as Autoridades de Proteção Civil e as empresas de comunicações eletrónicas para espoletar o envio dos avisos à população, que podem ser de prevenção (com o objetivo de prestar informação sobre o evento em causa) ou de ação (sobre as medidas de autoproteção a adotar).

No ano 2020, realizaram-se cinco reuniões do Grupo de Trabalho com representantes do MAI, do Centro de Coordenação das Comunicações, Tecnologias de Informação e Inovação do Governo dos Açores, da Autoridade Nacional de Emergência e Proteção Civil (ANEPC), do Serviço Regional de Proteção Civil e Bombeiros da Região Autónoma dos Açores, do Serviço Regional de Proteção Civil da Região Autónoma da Madeira e de empresas de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, NOWO e Vodafone).

Neste ano passaram a ser disponibilizados os Avisos de Ação: o aviso emitido com o objetivo de induzir a população a adotar medidas de autoproteção concretas em caso de ocorrência de um acidente grave ou catástrofe num período temporal específico, numa determinada área geográfica.

Em 2020, foi ainda desenvolvida uma nova funcionalidade no sistema em funcionamento que permitirá a definição das áreas geográficas alvo dos avisos através de polígonos. Com a introdução desta nova funcionalidade, disponibilizada a 3 de fevereiro de 2021, a ativação do sistema deixa de ocorrer numa base distrital, limitada aos respetivos limites administrativos do território, passando as Autoridades de Proteção Civil a dispor de maior liberdade na definição das áreas geográficas alvo dos seus avisos.

Recorda-se que este Grupo de Trabalho foi constituído em 2018 na sequência do Relatório do GT Incêndios, e que deverá a sua continuidade ser reavaliada aquando da transposição do CECE para a nova LCE, à luz do que venha a estar previsto em matéria de avisos à população.

Refira-se por último que a Política Espacial Europeia (2021-2027) introduz, pelo artigo 24.º, um novo serviço *Galileo* chamado *Emergency Warning Service* (*Galileo – EWS*), com demonstrações previstas para 2021 e 2022, o qual quando estiver disponível permitirá complementar os serviços nacionais de avisos à população com uma difusão a todo o território, incluindo a parte atlântica, através de mensagens pré-definidas e em tempo.

### 10.5. *Roaming* nacional de emergência

A implementação de uma solução de *roaming* nacional em situação de emergência ou catástrofe tem como objetivo 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.

Em 2019, constituiu-se um grupo de trabalho com representantes do Gabinete do SEAC e de empresas de comunicações eletrónicas (MEO, NOS, NOWO e Vodafone), com vista a estabelecer um plano de desenvolvimento e de implementação de uma solução de *roaming* nacional de emergência para cidadãos.

Sem prejuízo de ter sido identificada uma solução ainda em 2019, durante o ano de 2020, como consequência da situação pandémica associada à Covid-19, e a pedido das empresas de comunicações eletróncias, que procuraram focar os seus esforços na adaptação das suas redes ao crescimento acentuado de utilização, a atividade do grupo de trabalho foi suspensa, tendo sido realizadas apenas três reuniões de trabalho, sem a MEO que tinha deixado o GT ainda em 2019.

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

A nível europeu, em linha com a Recomendação Europeia para a Cibersegurança das Redes 5G e na sequência do relatório do Grupo de Cooperação NIS contendo a proposta de Caixa de Ferramentas de Medidas de Mitigação de Risco[14], a Comissão Europeia publicou uma Comunicação intitulada "Secure 5G deployment in the EU - Implementing the EU toolbox" na qual, entre outros aspetos, solicita aos Estados Membros que a 30 de abril de 2020 tomem passos concretos e mensuráveis para aplicação do conjunto de medidas, nomeadamente estratégicas e técnicas, recomendadas nas conclusões da mencionada caixa de ferramentas europeia.

Nomeadamente para este efeito, a nível nacional, o Governo aprovou a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis[15] pela qual

[14] Cybersecurity of 5G networks: EU Toolbox of risk mitigating measures

[15] Resolução do Conselho de Ministros n.º 7-A/2020, de 7 de fevereiro

determina a criação de um grupo de trabalho relativo à segurança das redes 5G, a funcionar no âmbito do Conselho Superior de Segurança do Ciberespaço, sob a coordenação de um representante do Centro Nacional de Cibersegurança e cuja composição integra um representante da ANACOM. A este grupo de trabalho competiu, entre outros objetivos, elaborar um relatório, no prazo de dois meses, o qual inclua as ações a desenvolver a nível nacional para a implementação das medidas de segurança adequadas à atenuação dos riscos em matéria de cibersegurança, que assegurem, nomeadamente, a conformidade com as medidas europeias, incumbência que cumpriu.

Em conformidade com o acima mencionado, a ANACOM aprovou um Anteprojeto de Transposição do Código Europeu de Comunicações Eletrónicas que contempla as medidas aplicáveis, neste âmbito, ao sector das comunicações eletrónicas, bem como o Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz.

Adicionalmente, durante 2020, dando continuidade à sua participação no grupo de trabalho para o 5G, criado pela RCM acima mencionada, a ANACOM colaborou na atualização da avaliação do risco nacional para as redes 5G que tinha sido realizada em 2019.

### 10.7. Políticas de emergência no sector das comunicações

No que respeita às Políticas de emergência no sector das comunicações, destaque-se o Decreto-Lei n.º 43/2020, de 21 de julho, o qual Estabelece o Sistema Nacional de Planeamento Civil de Emergência, e que carece agora de desenvolvimento setorial de acordo com o que ali é conformado.

Ao nível do Plano Nacional de Emergência da Proteção Civil (PNEPC), onde a ANACOM assume as funções de coordenação da parte das comunicações, é de notar a solicitação efetuada pela ANEPC, em março de 2020, para contributo no sentido da revisão do PNEPC até final de abril, tendo, entretanto, sido adiada essa solicitação e a sua continuidade retomada já no início de 2021.

## 10.8. Normalização

Na qualidade de Organismo de Normalização Sectorial (ONS) nos domínios das comunicações (telecomunicações e postal) e compatibilidade eletromagnética, a ANACOM promoveu um total de 189 consultas durante o ano 2020, tendo parte substancial desta atividade sido desenvolvida pelas quatro comissões técnicas nacionais constituídas:

- CTE 210 - Compatibilidade eletromagnética
- CTE 46 - Cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações
- CTE 209 - Redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interativos
- CTE 215 - Aspetos eletrotécnicos de equipamento de telecomunicações

Para além destas comissões técnicas, existem grupos de interessados que são consultados em outras matérias, como sejam a atividade postal, campos eletromagnéticos na saúde humana (CEMAH) e sistemas e equipamentos áudio, vídeo e multimédia e subsistemas conexos (ECEI). O ONS ANACOM continua a desenvolver esforços para reunir vogais e formar comissões técnicas nacionais destas matérias.

## 10.9. Outros aspetos

A ANACOM colaborou igualmente com diversas entidades no respeitante à segurança das comunicações, designadamente nas reuniões do Conselho Superior de Segurança do Ciberespaço e da Estratégia Nacional de Adaptação às Alterações Climáticas 2020, 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 base na experiência das entidades utilizadoras no módulo Mapas, no contexto atual e as necessidades da boa governança em matéria de informação geográfica, promoveu-se a atualização da informação sobre os dados, objetos e serviços geográficos a disponibilizar no SIIA. Uma nova versão do SIIA foi lançada em início de setembro de 2020 e simultaneamente, também, lançada a versão SIIA Mobile que permite o acesso e utilização do SIIA através de dispositivos móveis num contexto de “trabalho de campo”.

O novo módulo Mapas mantém todas as funcionalidades atualmente existentes e as melhorias são de enriquecimento e simplificação das atuais. Como portal geográfico, tem todas as funcionalidades nucleares que um WebSig deve disponibilizar, ou seja, navegação no mapa, localização atual, identificação e consulta de informação dos objetos de cadastro, navegação rápida para uma localização, pontos e vistas de interesse, pesquisa e filtro de informação, gravação de pesquisas, gráficos e quadros de estatísticas, clusters, mapas de calor, criação de mapas personalizados, etc.

Através do SIIA Mobile os utilizadores podem navegar no módulo Mapas, realizar diversas tarefas, nomeadamente a visualização de objetos cadastrais, criar áreas de influência, mapas de calor, clusters, pesquisas geográficas por tipo de objeto e/ou elementos de caraterização, zoom à área pesquisada, quadro resumo de estatísticas e gráficos de estatísticas, criação de mapas personalizados, anexar fotos e documentos às ocorrências entre outras.

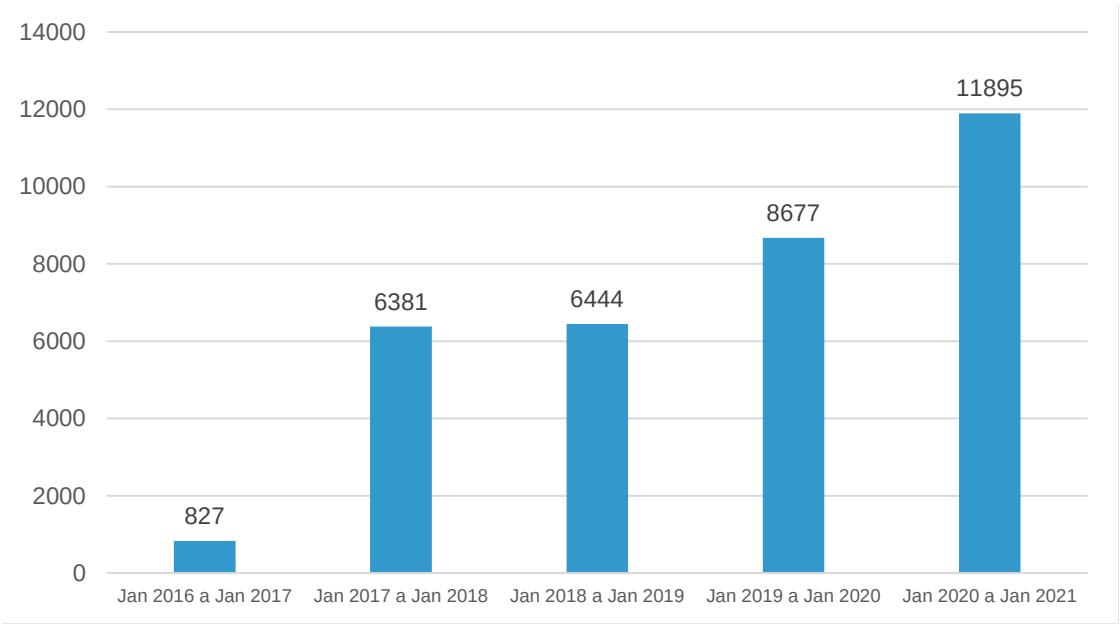
Foram realizados (27 de agosto, 1 e 3 de setembro de 2020), 3 *webinares* para as entidades utilizadoras SIIA, com uma participação superior a 300 entidades utilizadoras do SIIA, para divulgação e formação da nova versão SIIA (*PC e Mobile*).

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 2021.

Encontram-se registadas 429 entidades e 1190 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.

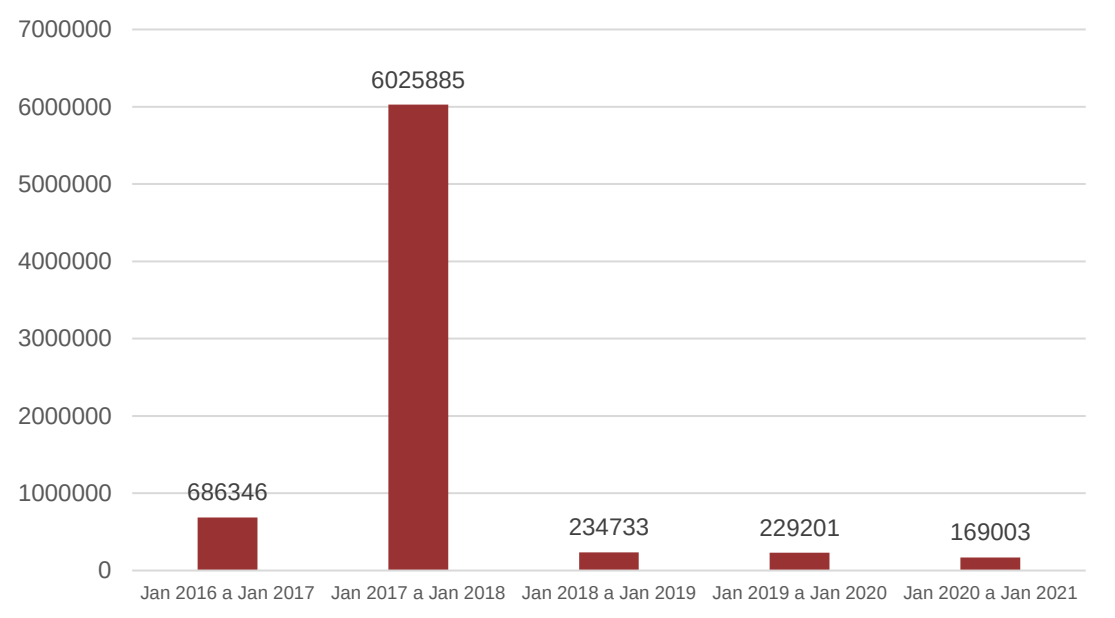
**Gráfico 17. Acessos ao SIIA**




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

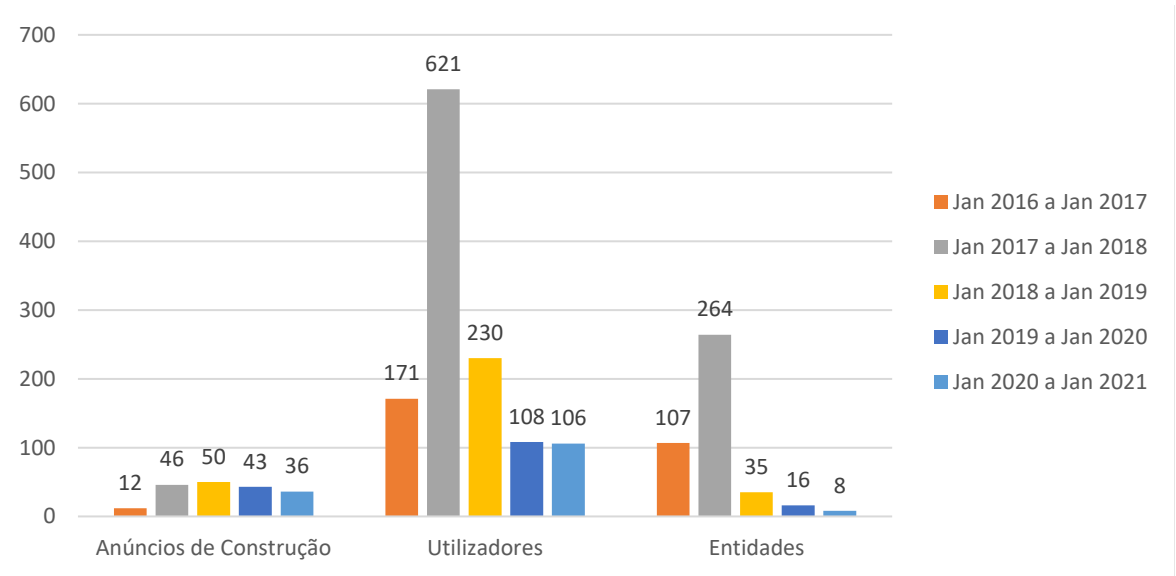
Apresentam-se de seguida alguns indicadores sobre a utilização e evolução do SIIA, desde a entrada em produção em janeiro de 2016 até janeiro de 2021.

**Gráfico 18. Objetos cadastrados**



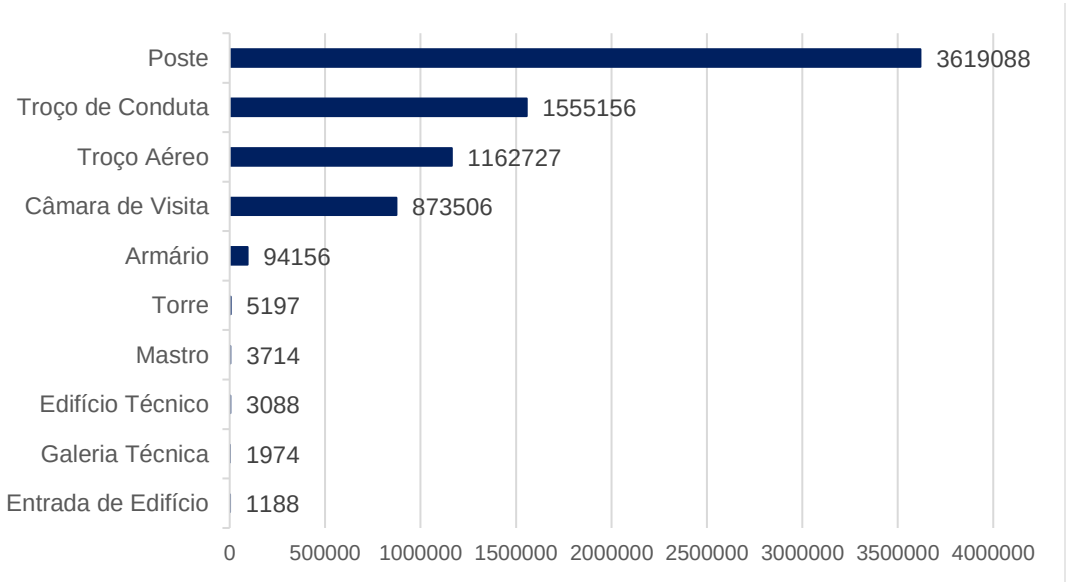

Unidade: Número objetos cadastrados
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

**Gráfico 19. Anúncios de construção, utilizadores e entidades**



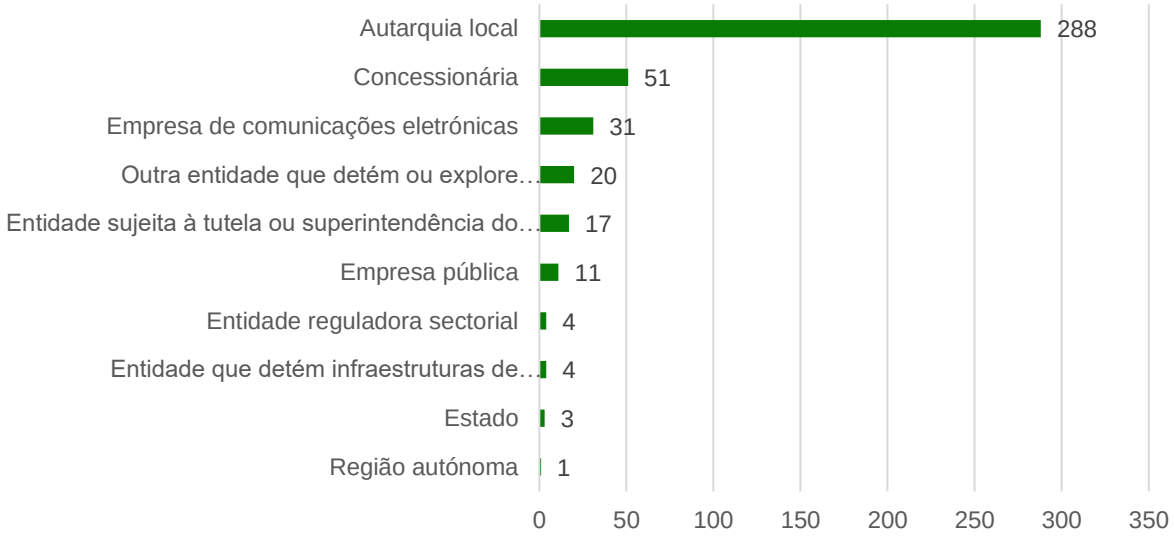

Unidade: Anúncios de construção; utilizadores e entidades
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

**Gráfico 20. 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 21. Tipo de entidades utilizadoras do SIIA**




Unidade: Tipo de Entidades Utilizadoras do SIIA
Fonte: ANACOM com base nos dados do SIIA

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

Tendo sido aprovado no final 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), o procedimento de consulta pública decorreu ao longo do primeiro semestre de 2020, tendo terminado a 3 de julho, após o período em que vigorou a suspensão de prazos procedimentais ocorrida ao abrigo da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março de 2020.

Durante 2020 a ANACOM analisou os contributos apresentados pelos interessados, sendo matéria que se encontra em reflexão.

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

Por decisão de 12 de março de 2020, a ANACOM aprovou, com entrada em vigor a 1 de abril de 2020, a 4.ª edição do Manual ITED – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em edifícios – e a 3.ª edição do Manual ITUR – Prescrições e especificações técnicas das infraestruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações e conjuntos de edifícios.

Foi igualmente aprovado um período transitório, até 31 de julho de 2020, durante o qual foram considerados válidos os projetos técnicos de infraestruturas de telecomunicações em edifícios, bem como de infraestruturas de telecomunicações em urbanizações, loteamentos e conjuntos de edifícios, de acordo com as anteriores normas técnicas (Manual ITED 3.ª edição e Manual ITUR 2.ª edição, respetivamente). Para o efeito, foi considerada a data de entrada do projeto na câmara municipal, nos casos referidos no artigo 71.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, na redação dada pelo Decreto-Lei n.º 92/2017, de 31 de julho, ou a data de conclusão do projeto, expressamente referida no mesmo e no termo de responsabilidade do projetista, nos termos dos artigos 36.º, 66.º e 72.º do mesmo diploma.

Este período transitório justificou-se pela necessidade de salvaguardar eventuais projetos entretanto concluídos em conformidade com as edições anteriores, bem como para permitir

que os diversos agentes possam ter tempo suficiente para o conhecimento das novas normas técnicas.

Foi ainda determinada a publicação de aviso na 2.ª série do Diário da República[16], nos termos do artigo 106.º, n.º 2, do referido Decreto-Lei n.º 123/2009.

[16] Aviso n.º 6279/2020, publicado a 15 de abril

# GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

# 12. GESTÃO DO ESPECTRO RADIOELÉTRICO

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

No âmbito da decisão de 4 de outubro de 2019, na qual a ANACOM aprovou as alterações da rede TDT (MUX A) no contexto da libertação da faixa dos 700 MHz (plano de desenvolvimento e calendário) e após algumas interações com a MEO, a empresa apresentou, em 13 de dezembro de 2019, um planeamento detalhado de alteração da rede de TDT em que estabelecia 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).

Em consequência, a ANACOM, através de comunicação remetida a 26 de dezembro de 2019, registou que a MEO estava em condições de assegurar o início do processo da rede de TDT a 7 de fevereiro e notificou a mesma empresa para, até 1 de março de 2020, comunicar se alterava o planeamento detalhado de alteração da rede de TDT enviado a 13 de dezembro, por forma a cumprir a data-limite de conclusão do processo.

Em 28 de fevereiro de 2020, a MEO informou que considerava não haver condições para alterar o planeamento já enviado, pelo que o mesmo deveria ser considerado como definitivo.

Entretanto e tal como previsto no planeamento apresentado pela MEO em 13 de dezembro de 2019, o início do processo de migração da rede de TDT a nível nacional ocorreu a 7 de fevereiro de 2020, com a ressintonia do emissor de Sines.

Devido à pandemia associada à Covid-19 a ANACOM, por decisão de 12 de março de 2020, após concordância do SEAC, suspendeu o processo a partir de 13 de março.

Esta decisão determinou que o processo, que até então se encontrava a decorrer normalmente, ficaria suspenso até que estivessem criadas condições que permitissem retomar os respetivos trabalhos em todas as suas vertentes, devendo nessa altura ser fixada uma nova calendarização, ouvida a MEO. Tal teve como consequência incontornável, o adiamento da data-limite de conclusão do processo de migração da rede, que, de acordo com a decisão final de 4 de outubro de 2019, seria em 30 de junho de 2020.

De 7 de fevereiro a 13 de março foram ressintonizadas, tal como previsto no calendário fornecido pela MEO, 63 das 242 estações emissoras que estavam previstas alterar o seu

canal de emissão, para a faixa 470-694 MHz e desligada a estação emissora do Mendro do canal 56.

A estação emissora de Palmela que emitia no canal 56, foi desligada como previsto no dia 28 de fevereiro. Contudo, verificou-se, na prática, que o emissor de Palmela no canal 45 não possuía um âmbito de cobertura que abrangesse a cobertura providenciada pela estação emissora no canal 56, pelo que esta foi novamente colocada “no ar” no próprio dia 28 de fevereiro.

Tendo a ANACOM indicado duas alternativas à MEO para resolução do problema, a MEO decidiu proceder igualmente à ressintonização da estação emissora de Palmela do canal 56 para o canal 37, o que estava previsto ocorrer a 16 de março de 2020. Como tal, o número de estações a ressintonizar no âmbito deste processo passou de 242 para 243.

Até 13 de março, concluiu-se o processo de migração dos emissores instalados nas Regiões 1 e 2 (com exceção da estação emissora de Palmela no canal 56), a que correspondiam os Distritos do Algarve, Beja, Évora e Setúbal e deu-se início do processo na Região 3, fundamentalmente com a ressintonia dos emissores da Área Metropolitana de Lisboa, bem como a ressintonia dos emissores de Torres Novas, Coruche e Couço (Mora).

Em face da aprovação pelo Governo de uma estratégia gradual de levantamento de medidas de confinamento no âmbito do combate a pandemia de Covid-19 e a decisão de iniciar o processo gradual de retoma de normalidade em algumas atividades, por decisão de 16 de julho de 2020 a ANACOM aprovou a alteração da calendarização para a conclusão do processo de migração da rede de TDT, remetida pela MEO a 10 de julho de 2020, na qual o processo se reiniciaria a 12 de agosto, encontrando-se a sua conclusão prevista para 18 de dezembro de 2020.

Assim e após cerca de 4 meses de interregno, o processo reiniciou-se no dia 12 de agosto de 2020, com a ressintonia do emissor de Alter do Chão, tendo o mesmo decorrido normalmente e conforme o planeamento detalhado remetido pela MEO, pelo que o processo ficou concluído, em 18 de dezembro de 2020, com a ressintonia do emissor do Pico Arco da Calheta, na Região Autónoma da Madeira.

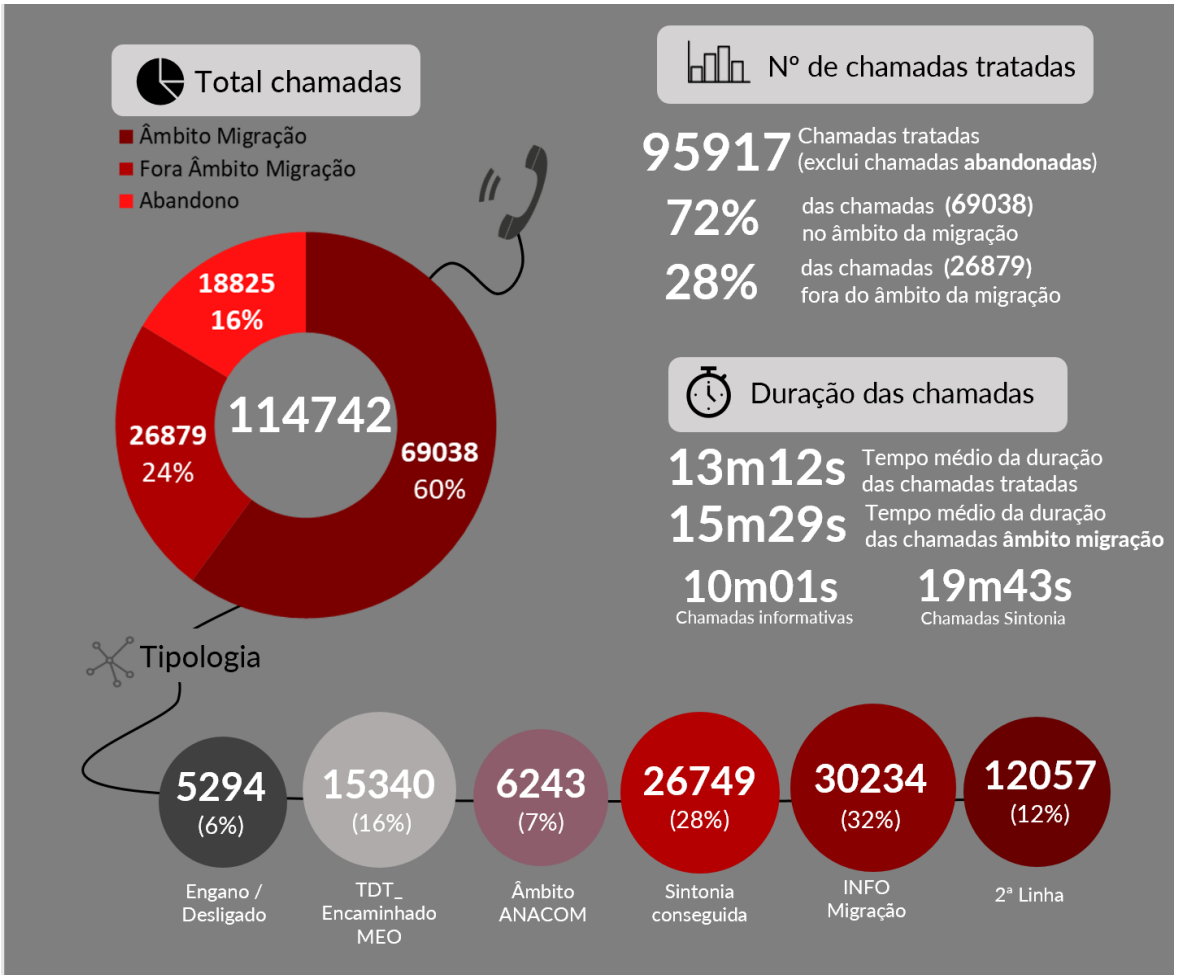
De notar, contudo, que devido ao agravamento da situação pandémica em outubro de 2020, em Portugal, os técnicos de uma das marcas de emissores que fazem parte da rede da MEO foram impedidos, a partir de 19 de outubro, de se deslocar a Portugal, pelo que a ressintonia dos últimos 35 emissores dessa marca ocorreu remotamente, dado essa ser a

única forma de se cumprir o prazo de 18 de dezembro de 2020 para conclusão do processo, estabelecido na decisão de 16 de julho.

No que respeita às ações de apoio ao utilizador, recorde-se que as mesmas assentaram na disponibilização de uma linha telefónica gratuita gerida pela ANACOM, 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.

Neste âmbito, o *call center* recebeu até ao seu encerramento no dia 31 de dezembro de 2020, 114 742 chamadas, tendo as mesmas originado a deslocação de técnicos da ANACOM às residências em 4839 situações, o que corresponde a 4% das chamadas.

**Gráfico 22. Atendimento no *call center* de informação e apoio à sintonia da TDT**




Fonte: ANACOM

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

A atribuição dos direitos de utilização de frequências (DUF) na faixa dos 700 MHz, tendo--se associado outras faixas ao mesmo procedimento, permite ir ao encontro dos objetivos assumidos no seio da UE de colocar a Europa numa posição de liderança mundial na implementação de redes 5G e de concretização até 2025 da «Sociedade Gigabit», com o 5G disponível nas maiores cidades e ao longo das principais vias de transporte.

A nível nacional, a atribuição destes DUF constituirá um marco de extrema relevância no desenvolvimento das redes sendo expectável que se traduza em benefícios económicos e sociais muito significativos que decorrerão da transição digital impulsionada pelo 5G em termos de desenvolvimento e competitividade da economia, coesão social e territorial, inovação social e melhoria da qualidade de vida dos cidadãos.

Aliás, o Governo português, considerando que o 5G é um «*instrumento de desenvolvimento e competitividade da nossa economia, de coesão social e territorial, de melhoria e transformação do nosso modo de vida, de inovação social e da qualidade dos serviços públicos*», entendeu igualmente estabelecer, na Resolução de Ministros n.º 7 A/2020, de 7 de fevereiro, que aprova a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis, um conjunto de metas estratégicas para a implementação destas redes em Portugal, até 2020, 2023 e 2025.

Neste contexto, releva-se que o procedimento de atribuição de DUF na faixa dos 700 MHz e em diversas outras faixas foi sendo preparado ao longo de 2019 e 2020 tendo o Regulamento do Leilão para a atribuição de DUF nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz (Regulamento n.º 987-A/2020) sido aprovado a 30 de outubro de 2020, e publicado em Diário da República, a 5 de novembro, e tendo o leilão sido iniciado de imediato, com a respetiva fase de qualificação.

Previamente a essa aprovação, nota-se que o projeto de regulamento do leilão para a atribuição de DUF nas faixas referidas foi aprovado a 6 de fevereiro de 2020, sendo colocado em consulta pública por um período de 30 dias, que foi prorrogado por mais 5 dias.

Este procedimento veio a ser afetado pela situação de pandemia a nível internacional e nacional, tendo ficado suspenso pela aplicação da Lei n.º 1-A/2020, de 19 de março de

2020, a qual suspendeu os prazos dos procedimentos administrativos, com efeitos a partir de 9 de março.

A consulta pública terminou a 3 de julho de 2020, após o fim da suspensão dos prazos procedimentais, na sequência da aprovação da Lei n.º 16/2020, de 29 de maio.

O procedimento de consulta pública foi amplamente participado, tendo sido recebidos 505 contributos[17].

A ANACOM entendeu relevante considerar na elaboração da versão final do Regulamento, o contexto da atual pandemia, pela incerteza que dele resulta sobre a evolução da economia, sem prejuízo de considerar que o sector nacional das comunicações eletrónicas possa não ser afetado da mesma forma que outros sectores, uma vez que poderá beneficiar de condições de mercado que permitirão uma recuperação mais rápida do que acontecerá nos demais, à imagem do que está a acontecer em outros países. De facto, confirmou-se que as comunicações eletrónicas são absolutamente cruciais para a sociedade e para o funcionamento da economia, e que têm como tal um peso muito importante ao nível do consumo. Acresce que o impacto económico da pandemia não torna menos relevante a necessidade de promover maiores níveis de concorrência no mercado. Nem torna menos importante a necessidade de reforçar os níveis de cobertura onde estes apresentam deficiências, em particular nas zonas menos densamente povoadas.

### 12.2.1. Medidas de promoção da concorrência

A pandemia tornou mais premente a necessidade de promover uma maior concorrência no mercado das comunicações eletrónicas, de contribuir para que os utilizadores obtenham o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade de serviço, de incentivar a utilização efetiva e eficiente do espectro, bem como de promover a coesão social, económica e territorial.

Perante este contexto, a ANACOM procedeu a alguns ajustamentos na versão final do Regulamento face ao respetivo projeto, com o intuito de alcançar um melhor equilíbrio entre a garantia de condições de entrada no mercado de novas entidades, que podem

[17] Pronúncias de cidadãos, grupos de cidadãos, Entidades Reguladoras, instituições governamentais, autarquias locais, empresas e instituições diversas, e ainda 9 pronúncias não devidamente identificadas.

implementar novos modelos de negócio e ofertas mais diferenciadas, e o desenvolvimento das operações já existentes, e um melhor equilíbrio entre a satisfação das necessidades de cobertura e de conectividade na generalidade do país e os compromissos de investimento exigidos às empresas.

Neste âmbito, para atenuar o potencial impacto relativo ao pagamento dos preços finais do espectro disponibilizado no leilão, o Regulamento prevê o diferimento do pagamento de metade do preço final de todas as faixas de frequências e o escalonamento do pagamento diferido por um período de 7 anos e tendo sido definido um prazo da caução a apresentar pelos candidatos mais curto, com vista à redução do seu ónus.

Quanto às medidas para facilitar o surgimento e o desenvolvimento de novas operações, é de relevar a reserva de espectro, nas faixas dos 900 MHz (limitada a 2 x 5 MHz) e dos 1800 MHz, para novos entrantes, e a possibilidade de estas entidades beneficiarem de *roaming* nacional no acesso às redes dos operadores já instalados, independentemente da quantidade de espectro que adquiram. Esta obrigação vigorará por um prazo de 10 anos, tendo ficado estabelecido que a ANACOM, após 8 anos da sua vigência e até um ano antes do seu termo, avalie a necessidade da sua manutenção para além do prazo inicialmente fixado e os respetivos termos, determinando as alterações que decorrerem dessa avaliação.

Foram ainda definidas obrigações de acesso à rede para operações móveis virtuais de terceiros, nas diversas modalidades balizadas por *full* MVNO e *light* MVNO, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas a utilizadores finais, equivalentes aos que os operadores detentores das redes móveis oferecem aos seus próprios clientes.

Em contrapartida, os novos entrantes que beneficiem de *roaming* nacional ficam sujeitos a uma obrigação de cobertura móvel de 25% e de 50% da população nacional, mediante a utilização das frequências que lhe foram consignadas para disponibilização de um serviço de banda larga com um débito mínimo de 30 Mbps, respetivamente no prazo de 3 e de 6 anos a contar da celebração do referido acordo.

### 12.2.2. Obrigações de cobertura e de desenvolvimento da rede

Um dos objetivos de interesse público do processo de atribuição é o de reforçar os níveis de cobertura onde estes apresentam deficiências, em particular nas zonas menos

densamente povoadas, promovendo a coesão social, económica e territorial, indo ao encontro das expectativas das populações e do tecido económico nacional, e ainda de acautelar os objetivos nacionais definidos para a Banda Larga Móvel (BLM) no âmbito da Agenda Portugal Digital, do Programa Nacional da Política de Ordenamento do Território (PNPOT) e da referida RCM 7-A/2020, assim como os objetivos europeus definidos para o desenvolvimento responsável e resiliente de uma «Sociedade Gigabit».

Pretende-se, assim, contribuir para uma maior equidade em termos de disponibilização de serviços de BLM, entre as várias zonas populacionais (interior e litoral), reforçando a coesão económica, social e territorial.

Como tal, as empresas que adquiram espectro na faixa dos 700 MHz têm associadas obrigações de cobertura, que, para lhes permitir assegurar um nível de investimento que contribua de forma mais efetiva para robustecer a capacidade agregada do sector e aumentar o benefício para os utilizadores finais, são diferenciadas para os novos entrantes. As obrigações de cobertura, que permitem, na generalidade, o cumprimento das metas estratégicas definidas na RCM 7-A/2020, foram estabelecidas nos seguintes termos:

1. Empresas que à data de entrada em vigor do Regulamento do Leilão já detenham direitos de utilização em faixas designadas para serviços de comunicações eletrónicas:
    a. Até ao final de 2023:
        i. Cobertura de 75% da população de cada uma das freguesias consideradas de baixa densidade e de cada uma das freguesias das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores.
    b. Até ao final de 2024:
        i. Cobertura de 70% da população de cada uma das freguesias que não são consideradas de baixa densidade, mas que integram municípios com freguesias de baixa densidade.
    c. Até ao final de 2025:
        i. Cobertura de 95% da população total do país.
        ii. Cobertura de 95% de cada uma das autoestradas do país.
        iii. Cobertura de 85% de cada um dos itinerários principais rodoviários do país.
        iv. Cobertura de 85% da Estrada Nacional 1 e da Estrada Nacional 2.
        v. Cobertura de 95% de cada um dos itinerários ferroviários incluídos no Corredor Atlântico, na parte relativa ao território nacional, da ligação Braga-Lisboa, da ligação Lisboa-Faro e das ligações urbanas e suburbanas de Lisboa e Porto.

vi. Cobertura de 85% de cada um dos restantes itinerários ferroviários.
vii. Cobertura de 95% das redes de metropolitano de Lisboa, do Porto e do Sul do Tejo.
viii. Cobertura de 90% da população de cada uma das freguesias consideradas de baixa densidade, de cada uma das freguesias das Regiões Autónomas da Madeira e dos Açores e de cada uma das freguesias que integram municípios com freguesias de baixa densidade.

2. Empresas que à data de entrada em vigor do Regulamento do Leilão não detenham direitos de utilização em faixas designadas para serviços de comunicações eletrónicas:
   a. Até ao final de 2025:
      i. Cobertura de 25% de cada uma das autoestradas do país.
      ii. Cobertura de 25% de cada um dos itinerários principais rodoviários do país.
      iii. Cobertura de 25% de cada um dos itinerários ferroviários incluídos no Corredor Atlântico, na parte relativa ao território nacional, da ligação Braga-Lisboa, da ligação Lisboa-Faro e das ligações urbanas e suburbanas de Lisboa e Porto.

As obrigações de cobertura podem ser cumpridas com recurso a qualquer faixa de frequência e as obrigações com incidência específica nas freguesias podem ser cumpridas com recurso à itinerância (*roaming*) nacional, o que contribuirá para potenciar as competências digitais da população, o crescimento económico, a inclusão social e a competitividade do país e de todas as suas regiões, sem descurar os níveis de investimento que poderão estar associados ao 5G.

Estas obrigações de cobertura consideram-se cumpridas com a disponibilização de um serviço de BLM com um débito mínimo de 100 Mbps, se passarem a deter 2 x 10 MHz na faixa dos 700 MHz, e de 50 Mbps, se passarem a deter 2 x 5 MHz na faixa dos 700 MHz.

Foram igualmente fixadas obrigações de desenvolvimento da rede associadas à faixa dos 3,6 GHz.

Em concreto, os operadores que, no termo do leilão, passem a deter 50 MHz ou mais espectro na faixa dos 3,6 GHz terão de instalar estações de base nas entidades que o solicitem, de entre uma lista que identifica as entidades em causa, (entre os quais hospitais, centros de saúde, universidades e institutos politécnicos, parques empresariais e industriais, portos e aeroportos e a instituição militar).

Assinale-se, ainda, que se estabelecem obrigações de instalação de estações de base em municípios de baixa densidade e em municípios com mais de 50 mil habitantes.

Considerando as metas constantes da RCM 7-A/2020 relativamente aos municípios, entende-se que, de entre o número de estações de base que tem de ser obrigatoriamente instalado, uma pequena parte deverá sê-lo nos municípios com mais de 50 mil habitantes que não coincidam com os de baixa densidade ou das Regiões Autónomas, o que permitirá garantir uma distribuição mais abrangente das estações de base e consequentemente dos benefícios que poderão resultar da disponibilização de serviços compatíveis com 5G.

As obrigações de instalação de estações de base nos municípios referidos e a pedido das entidades consideradas podem ser cumpridas através de estações próprias, partilhadas ou de terceiros com recurso a ofertas grossistas, devendo as estações de base a instalar permitir a disponibilização de serviços compatíveis com 5G, nomeadamente serviços de banda ultrarrápida (eMBB) com vista à conectividade Gigabit, baixa latência (URLLC) ou serviços massivos de comunicações máquina-a-máquina (mMtc).

Por último, e no que respeita ao serviço de voz, ficou ainda definido no Regulamento que as empresas que passem a deter 2 x 10 MHz na faixa dos 700 MHz e que à data de entrada em vigor do Regulamento do Leilão detenham DUF em faixas designadas para serviços de comunicações eletrónicas terrestres, ficam sujeitas a uma obrigação de reforço do sinal do serviço de voz, devendo atingir um nível de sinal que permita uma cobertura considerada “Boa” em 95 % do território nacional, até 2025. Este reforço do sinal do serviço de voz pode ser cumprido com recurso a qualquer faixa de frequências e a qualquer tecnologia.

### 12.2.3. Início da fase de licitação

Sem prejuízo da situação de pandemia, a qual determinou a suspensão dos prazos procedimentais, afetando a consulta pública relativa ao projeto de Regulamento do Leilão, foi possível aprovar o Regulamento ainda em outubro de 2020 e a fase de qualificação do leilão teve início a 6 de novembro de 2020. No decurso desta fase, o número total de esclarecimentos prestados ascendeu a 500, distribuídos por 16 pedidos.

Antes do término da fase da qualificação, na sequência de uma providência cautelar no sentido de suspender o leilão, a ANACOM adotou uma Resolução Fundamentada, em que reconheceu a existência de grave prejuízo para o interesse público no impedimento da

prática de atos de execução das normas contidas no Regulamento n.º 987-A/2020 e determinou a manutenção integral de todos os efeitos produzidos pelas citadas normas, comunicando a mencionada Resolução ao Tribunal competente.

Nesta sequência, foi concluída a fase de admissão e exclusão das candidaturas, tendo-se iniciado a fase de licitação para novos entrantes a 22 de dezembro de 2020.

### 12.2.4. Alteração do DUF atribuído à Dense Air Portugal

Paralelamente ao trabalho desenvolvido no âmbito do procedimento de atribuição de DUF, a ANACOM a 20 de fevereiro de 2020 aprovou e colocou em procedimento de consulta o novo projeto de decisão relativo à alteração do DUF atribuído à Dense Air Portugal (Dense Air), de forma refletir 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.

Uma vez que os procedimentos de audiência prévia e de consulta pública a que foi submetido este projeto de decisão também foram afetados pela suspensão dos prazos procedimentais, e que a decisão final de alteração do DUF detido pela Dense Air também dependia da aprovação do Regulamento do Leilão, esta decisão veio a ser aprovada em 4 de novembro de 2020. Com esta decisão, a Dense Air ficou sujeita a condições equivalentes às que serão aplicadas às empresas que vierem a deter DUF na faixa dos 3,6 GHz.

## 12.3. Implementação de Decisões da Comissão Europeia (CE)

Compete à ANACOM, em matéria de gestão do espectro, proceder à implementação das Decisões da CE sobre harmonização de espectro na UE, conforme estabelece o n.º 4 do artigo 15.º da LCE. Assim, em 2020, a ANACOM procedeu à implementação das seguintes Decisões:

- Em 9 de janeiro de 2020 a Decisão de Execução (UE) 2019/1345 da Comissão, 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 – *Short Range Devices*), constituindo o quadro regulamentar para os dispositivos de curto alcance, o que apoia a inovação numa vasta gama de aplicações no mercado único digital.

- Em 31 de janeiro de 2020 a Decisão de Execução (UE) 2019/785 da Comissão, de 14 de maio de 2019, relativa à harmonização do espectro radioelétrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga na União e que revoga a Decisão 2007/131/CE. A Decisão de Execução 2019/785 da Comissão, de 14 de maio de 2019, é uma nova Decisão única para UWB (*Ultra Wide Band*), que para além de ter em consideração a Decisão original (2007/131/CE) e as respetivas atualizações, contemplou uma série de alterações relevantes.
- Em 29 de outubro de 2020 a Decisão de Execução (UE) 2019/784 da Comissão, 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, bem como a Decisão de Execução (UE) 2020/590 da Comissão, de 24 de abril 2020 que altera a Decisão (UE) 2019/784 no respeitante à atualização de determinadas condições técnicas aplicáveis à faixa de frequências de 24,25-27,5 GHz.
- Em 29 de outubro de 2020, a Decisão de Execução (UE) 2020/636, de 8 de maio, que altera a Decisão 2008/477/CE, de 13 de junho de 2008, no que respeita à atualização de determinadas condições técnicas aplicáveis à faixa de frequências de 2500-2690 MHz. De notar que a Decisão 2008/477/CE harmonizou a faixa de frequências de 2500-2690 MHz para os sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na Comunidade.
- Em 29 de outubro de 2020 a Decisão de Execução (UE) 2020/1426 da Comissão, de 7 de outubro de 2020, sobre utilização harmonizada do espectro radioelétrico na faixa de frequências 5875-5935 MHz para aplicações relacionadas com a segurança dos sistemas de transporte inteligentes (ITS) e que revoga a Decisão 2008/671/ CE, de 5 de agosto de 2008, relativa à utilização harmonizada do espectro radioelétrico na faixa de frequências de 5875-5905 MHz para ITS.

### 12.4. Radiodifusão sonora – Pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças

Nos termos da Lei nº 54/2010, de 24 de dezembro (Lei da Rádio), a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) submeteu à ANACOM, pedidos de cessão de serviços de programas e respetivas licenças, formulados pelos operadores de rádio, para decisão quanto à transmissão dos correspondentes DUF.

Nos termos legais, a ANACOM publicou no seu sítio na Internet os pedidos da ERC e solicitou os competentes pareceres à AdC.

A ANACOM decidiu não se opor à transmissão dos direitos de utilização na faixa de frequências dos 87,5-108 MHz, e respetivas licenças radioelétricas, bem como à autorização para a operação do sistema de transmissão de dados digitais via rádio (RDS) nos seguintes casos:

- M90 Radiodifusão, Lda. para a titularidade da RÁDIO SEM FRONTEIRAS - Sociedade de Radiodifusão, S.A;
- FMEASY - Empresa de Radiodifusão e Informação, Lda. para a titularidade da Código Suplente, Lda.

## 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 2020 foram tratadas 3 334 solicitações com a distribuição que se apresenta na tabela seguinte.

**Tabela 8: Distribuição de solicitações tratadas por serviço**

| Serviço radiodifusão | Serviços móveis e radiodeterminação | Serviço fixo | Serviços por satélite | Licenciamento temporário |
|---|---|---|---|---|
| 276 | 1348 | 1007 | 138 | 565 |

Fonte: ANACOM.

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

**Tabela 9: Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2020**

| Serviço de radiocomunicações | | Novas licenças | | Alteração de licenças | | Licenças temporárias/ aplicações | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Estação | Rede | Estação | Rede | Estação | Rede |
| Móvel | Terrestre<br>Redes privativas | - | 109 | - | 96 | - | 330 |

| Serviço de radiocomunicações | | Novas licenças | | Alteração de licenças | | Licenças temporárias/ aplicações | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Estação | Rede | Estação | Rede | Estação | Rede |
| | Terrestre Redes públicas | - | - | - | 176 | - | 2 |
| | Estações em ondas hecto/decamétricas | - | - | - | - | - | - |
| | Marítimo | 14 | - | 31 | - | - | - |
| | Aeronáutico | 5 | - | 45 | - | - | - |
| Fixo | Estações fixas em ondas hecto/decamétricas | | - | - | - | - | - |
| | Redes ligações ponto-ponto (faixas < 1 GHz) | - | 3 | - | 1 | - | 1 |
| | Redes ligações ponto-ponto (faixas > 1 GHz) | - | 7 | - | 750 | - | 4 |
| | Redes ligações ponto-multiponto (faixas < 1 GHz) | - | - | - | 1 | - | - |
| | Redes ligações estúdio-emissor | - | 1 | - | 4 | - | - |
| Serviços por satélite | Fixo por satélite Estações terrenas | 6 | - | 4 | - | - | - |
| | Fixo por satélite Estações SNG[18] | - | - | - | - | 36 | - |
| | Fixo por satélite Redes VSAT[19] | - | - | - | - | - | - |
| | Móvel por satélite Sistemas MSS 2 GHz | - | - | - | - | - | - |
| Radiodifusão | Sonora (analógica) | 2 | - | 24 | - | 86 | - |
| | Televisiva (digital) | - | - | 1 | - | - | - |
| Radiodeterminação | Estações de radiodeterminação | 3 | - | 1 | - | 3 | - |
| Aplicações SAP/SAB[20] | | - | - | - | - | - | 165 |

Fonte: ANACOM.

Relativamente ao serviço de comunicações eletrónicas terrestres (SCET), no final de 2020 a MEO tinha 4712 estações registadas, a Vodafone 4669 e a NOS 3261.

[18] Estações SNG - estações de recolha de notícias via satélite.

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

[20] Aplicações SAP/SAB - aplicações no âmbito dos serviços auxiliares de programas/serviços auxiliares de radiodifusão.

Apesar de a MEO ser o operador que menos estações adicionou à rede, mais 112 que em 2019, foi, contudo, o operador que mais alterações efetuou, tendo solicitado 120 alterações à licença, com um total de 4771 estações alteradas, onde estão incluídas as novas estações. Já a NOS, solicitou 43 alterações à licença, modificando um total de 246 estações, das quais 188 foram novas estações.

A Vodafone durante o ano de 2020, acrescentou à sua rede mais 128 estações, tendo solicitado apenas 13 alterações à licença, resultando um total de 476 estações alteradas, incluindo as novas estações implementadas.

No que respeita ao serviço fixo acima de 1 GHz, foram atribuídas 7 licenças e procedeu-se a 750 alterações de licenças. Destaque para as redes de feixes hertzianos dos operadores MEO, NOS e Vodafone que, no seu conjunto, licenciaram 880 novas ligações ponto-ponto, num universo total de 889 licenciamentos. Em contrapartida, foram desativadas 1277 ligações ponto-ponto, das quais 1266 integravam as redes dos operadores atrás referidos. No total, existiam 4481 ligações ponto-ponto ativas no final de 2020, correspondendo a 8962 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 12.

No decurso de 2020, procedeu-se também à renovação do prazo de validade, por um período adicional de cinco anos, de um total de 1078 licenças, e foram revogadas 115 licenças, sendo a distribuição por serviço apresentada na tabela seguinte.

**Tabela 10. Renovação e revogação de licenças por serviço**

| | Móvel | Fixo | Radiodifusão | Radiodeterminação | Satélite |
|---|---|---|---|---|---|
| Licenças renovadas | 983 | 19 | 24 | 17 | 35 |
| Licenças revogadas | 95 | 12 | 3 | 4 | 1 |

Unidade: Licenças.
Fonte: ANACOM

### 12.5.1. Licenciamento radioelétrico temporário

A realização de eventos de duração limitada tem características muito particulares no que respeita à utilização de sistemas de radiocomunicações, no âmbito da sua produção,

organização e segurança, exigindo a consignação das frequências necessárias à utilização dos sistemas para essas finalidades.

Desde 2004, com a realização em Portugal do Campeonato da Europa de Futebol que a emissão de licenças temporárias passou a ter um papel de alguma relevância no contexto da consignação de frequências e atribuição de licenças para cobertura de eventos. Como consequência dessa alteração, o número de licenças temporárias tem vindo a crescer progressivamente, chegando a atingir as 650 licenças em 2019, só para redes do serviço móvel terrestre.

O aparecimento da pandemia de Covid-19 contribuiu para uma redução drástica do número de eventos realizados, o que conduziu ao cancelamento de todos os grandes eventos que habitualmente se realizavam, nomeadamente os festivais de música de Verão e diversos ralis automóveis em vários pontos do País.

Ainda assim, destacam-se três eventos de grande importância, não só do ponto de vista mediático, mas sobretudo pela quantidade de meios radioelétricos envolvidos: a fase final da Liga dos Campeões de Futebol, o Grande Prémio de Portugal da Fórmula 1 e o MOTOGP. De salientar também o elevado número de licenças temporárias RDFM emitidas em 2020 – 86 – que se deve ao facto de, por força da pandemia, muitos produtores de eventos terem realizado eventos na modalidade de «*Drive In*».

Assim, em 2020 foram atribuídas 373 licenças temporárias, compostas por 36 aplicações de estações de recolha de notícias via satélite (SNG), 165 aplicações SAP/SAB e 330 aplicações do serviço móvel terrestre privativo. A estas acrescem 86 licenças temporárias de estação na faixa do serviço de radiodifusão sonora em frequência modulada (FM), 4 licenças para ligações ponto-ponto do serviço fixo, 3 licenças de estação do serviço de radiodeterminação e 2 licenças para serviços de comunicações eletrónicas terrestres. Foram ainda atribuídas 17 autorizações para utilização de frequências por navios militares estrangeiros, bem como 10 autorizações para segurança de entidades estrangeiras, em visita oficial a Portugal.

### 12.5.2. Utilizações temporárias de espectro isentas de licenciamento ao abrigo do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março

Em 2020, o Governo estabeleceu um conjunto de medidas excecionais e temporárias relativas ao sector das comunicações eletrónicas para dar resposta à situação

epidemiológica provocada pela Covid-19, no contexto do estado de emergência, designadamente através do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março.

Este diploma identificou, entre outros, os serviços de comunicações eletrónicas que deviam ser considerados críticos bem como os clientes considerados prioritários, e definiu um conjunto de medidas excecionais e de caráter urgente a adotar pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público para garantir a continuidade desses serviços. No âmbito deste diploma, foi facilitado o acesso temporário a recursos de espectro, através da previsão da dispensa da obrigação de licenciamento temporário de estação ou de rede de radiocomunicações (e, consequentemente, da aplicação da taxa correspondente).

Neste contexto, a Dense Air e a NOS coordenaram previamente com a ANACOM as utilizações adicionais de espectro até à cessação das medidas de prevenção, contenção, mitigação e tratamento da Covid-19, conforme determinada pela autoridade nacional de saúde pública (cfr. artigo 12.º do citado diploma). Com estas utilizações, estes operadores pretenderam prestar serviços a clientes prioritários e dar suporte a redes móveis, com vista a responder com serviços de qualidade ao aumento de tráfego promovido por esta situação excecional.

De notar que desta utilização a título extraordinário não resultou qualquer vínculo da ANACOM ou qualquer direito, expectativa ou interesse legalmente protegido para estes operadores, em relação à utilização futura do espectro em questão, nos 2,1 GHz e nos 2,6 GHz.

A coordenação prévia com a ANACOM permitiu acautelar e prontamente solucionar eventuais interferências prejudiciais noutras redes e serviços merecedores de proteção, desde logo aqueles que são objeto do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março.

Com a publicação do Decreto-Lei n.º 51/2020, de 7 de agosto, que alterou as medidas excecionais e temporárias relativas à pandemia foi revogado o Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, pelo que a utilização de espectro ao abrigo do regime de licenciamento temporário voltou a estar sujeita às regras do artigo 13.º do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de julho, e ao pagamento das correspondentes taxas de utilização de espectro.

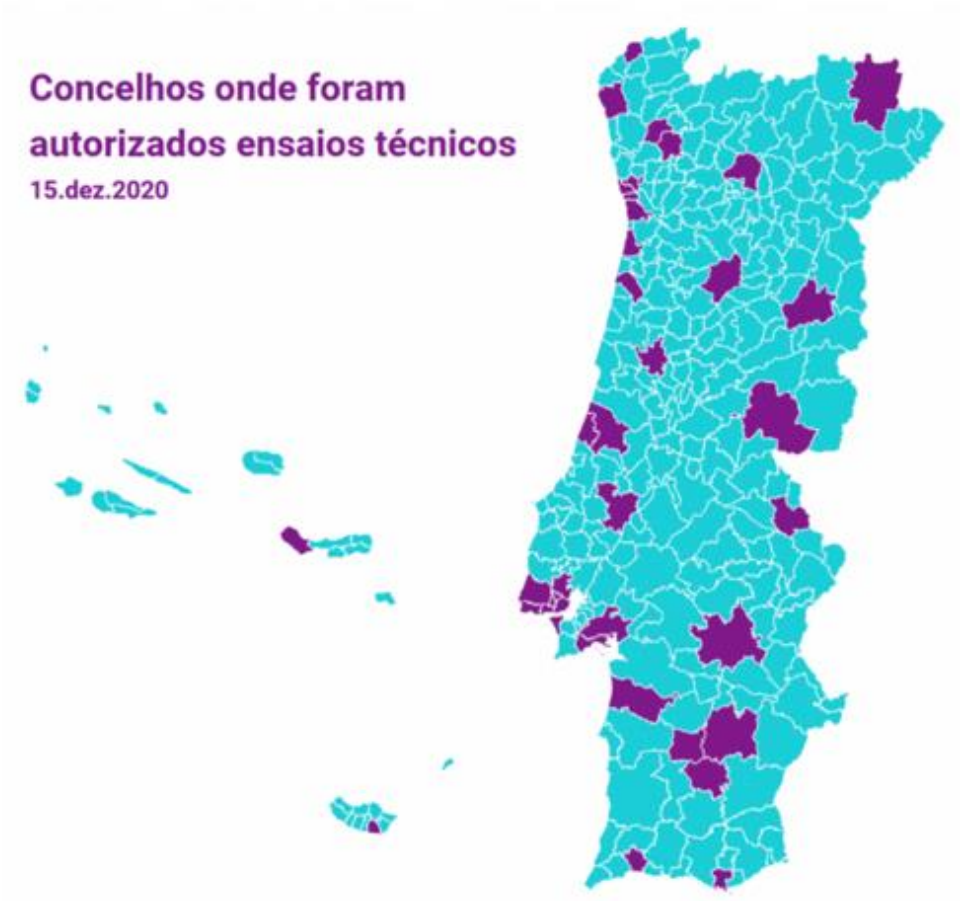
## 12.6. Ensaios Técnicos

A ANACOM tem vindo 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.

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

Durante o ano de 2020, a ANACOM empreendeu ações de supervisão que visaram acompanhar a realização dos ensaios técnicos dos operadores móveis e, com base nos resultados e medições efetuadas, elaborou um guia informativo. Este guia pretendeu dar a conhecer o contributo que as redes da 5.ª geração móvel irão dar para o nível global de campos eletromagnéticos e, dessa forma, avaliar o impacto da sua introdução na sociedade. Com a divulgação do guia “Redes Móveis e Saúde – factos, dados e desafios”, esta Autoridade pretendeu, com informação transparente e neutra baseada em conhecimento científico, desmistificar conceitos e mensagens que, por vezes, surgem associadas às futuras redes 5G. No final de 2020 estavam autorizados ensaios técnicos para 5G nos concelhos ilustrados na seguinte figura:

**Figura 2: Concelhos onde foram autorizados ensaios técnicos 5G**




Fonte: ANACOM, com base em informação das entidades que solicitaram os ensaios técnicos.

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

No que respeita à gestão dos SAAS, existiam no final do ano de 2020 cerca de 5400 amadores (ativos e suspensos), com a seguinte distribuição por categoria[21] e área geográfica (ver gráficos seguintes):

[21] 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 23. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por categoria**

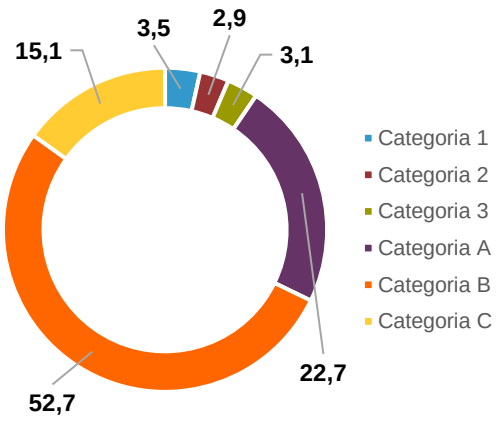
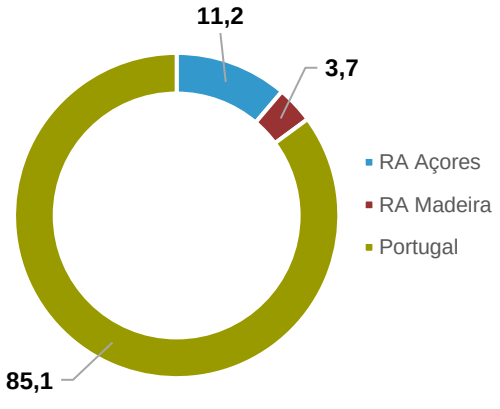


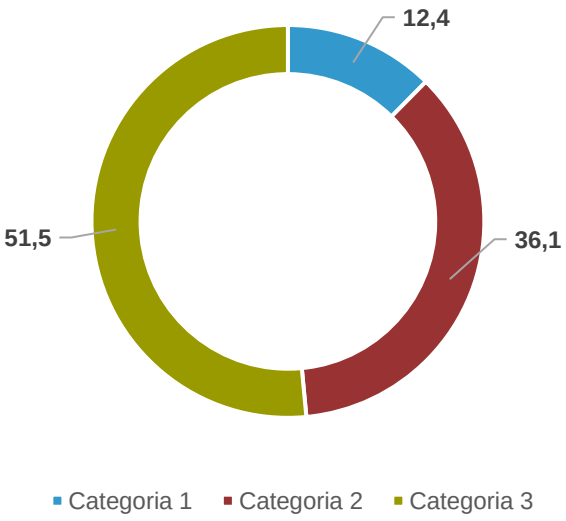

**Gráfico 24. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por área geográfica**




Fonte IGE-SAAS

Em 2020, foram realizados 97 exames de aptidão de amador (com uma taxa de aprovação de cerca de 94%), todos no Continente (área geográfica POR), com a seguinte distribuição por categoria:

**Gráfico 25. Distribuição dos exames de amador**




Fonte IGE-SAAS

Ao nível operacional, entraram na ANACOM 3039 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 com um tempo médio de resposta de cerca de dois dias. Adicionalmente, foram renovados 4930 certificados de amador nacional.

Importa igualmente salientar as autorizações especiais concedidas para utilizações SAAS:

- na faixa 1850-2000 kHz, para a participação em concursos;
- na faixa dos 5 MHz, para a realização de testes de propagação ionosférica, num total de 55 autorizações;
- 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 45 autorizações.

### 12.8. 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. Essa proteção é conseguida através da constituição de servidões administrativas, ao abrigo do Decreto-Lei n.º 597/73, de 7 de novembro, nas quais se definem condicionantes em zonas territoriais de desobstrução ou de libertação. A ANACOM é solicitada a dar parecer sobre a viabilidade de instalação de edificações e infraestruturas nessas zonas. Adicionalmente, é também solicitada a pronunciar-se sobre a criação de planos de pormenor (PP) e planos de urbanização (PU), sobre a instalação de parques eólicos (PE), parques fotovoltaicos (PF) e linhas de transporte de energia (LE), sobre a construção de vias rodoviárias ou ferroviárias, sobre aproveitamentos hidroelétricos ou exploração de pedreiras, entre outros. Adicionalmente, no âmbito do Decreto-Lei n.º 11/2003, de 18 de janeiro, a ANACOM analisa projetos e emite pareceres técnicos sobre a possibilidade de instalação de infraestruturas de radiocomunicações em zonas condicionadas por servidões radioelétricas.

Em 2020, a ANACOM acompanhou o trabalho das comissões de acompanhamento para revisão de planos diretores municipais (PDM) de 29 câmaras municipais, participando nas reuniões dessas comissões, fornecendo elementos com vista à elaboração desses PDM e emitindo pareceres sobre os mesmos. Além disso, deu resposta a 10 pedidos de elementos sobre revisão de PDM e PP de outras câmaras municipais.

Assim, em 2020 foram tratadas 473 solicitações (12 do ano anterior e 461 que deram entrada em 2020), apresentando-se na tabela seguinte o número de solicitações tratadas por tipo de solicitação.

**Tabela 11. Distribuição das solicitações tratadas**

| **Tipo de pedidos** | **N.º de pedidos Tratados** |
|---|---|
| De carácter geral | 16 |
| PDM, PU e PP (pareceres e reuniões) | 69 |
| Linhas de transporte de energia (LE) | 23 |
| Instalação de infraestruturas de radiocomunicações | 28 |
| Parques eólicos (PE) | 41 |
| Projetos de infraestruturas gerais e loteamentos | 40 |
| Projetos de parques solares fotovoltaicos (PF) | 46 |
| Projetos de minas, pedreiras e indústrias | 27 |
| Projetos de estradas e vias terrestres e ferrovias | 23 |
| Projetos de habitações individuais e coletivas | 160 |
| Sobre instalação de parques eólicos (PE) | 41 |
| **TOTAL** | **473** |

Fonte: ANACOM

# NUMERAÇÃO

# 13. NUMERAÇÃO

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

Em 2020, foram atribuídos direitos de utilização de novos blocos de números geográficos, tendo sido atribuído um total de 140 mil novos números, a maioria em áreas geográficas fora de Lisboa e Porto. A necessidade de novos números geográficos decorre em paralelo ao aumento do número de acessos afetos ao serviço telefónico fixo, o que se justificará, em parte, por este serviço estar incluído nas ofertas de pacotes de serviços 3P/4P/5P, que continuam a registar um aumento do número de subscritores. No final de 2020, o número de subscritores de pacotes de serviços atingiu 4,2 milhões, mais 181 mil do que no ano anterior. Atualmente, estima-se que a penetração residencial destas ofertas seja de 88,1 por 100 famílias.

Apresenta-se de seguida a tabela com dados comparativos dos dois últimos anos relativos à atribuição e à recuperação de direitos de utilização de números geográficos do PNN.

**Tabela 12. Números geográficos – evolução da situação nacional**

| Ano | Atribuídos (A) ou Recuperados (R) | Números geográficos[22] | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | Área geográfica de Lisboa | Área geográfica do Porto | Restantes áreas geográficas | Totais anuais | A - R | Total atribuído |
| 2019 | A | 20 000 | 20 000 | 210 000 | 250 000 | 250 000 | 29 900 001 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 | | |
| 2020 | A | 20 000 | 20 000 | 100 000 | 140 000 | 140 000 | 30 040 001 |
| | R | 0 | 0 | 0 | 0 | | |

No que respeita à numeração não geográfica, em que se incluem os números móveis (nível '9' do PNN), há a registar a atribuição de 500 mil números no contexto da «*Universalização da Escola Digital (…) umas das medidas do Programa de Estabilização Económica e Social e do Plano de Ação para a Transição Digital, aprovado pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 30/2020, de 21 de abril*».

[22] Os números são atribuídos em blocos de 10 000.

**Tabela 13. Números móveis – evolução da situação nacional**

| Ano | Atribuídos (A) ou Recuperados (R) | Números móveis | | |
|---|---|---|---|---|
| | | Serviço Telefónico Móvel[23] | A - R | Total atribuído |
| 2019 | A | 300 000 | 0 | 36 500 000 |
| | R | 300 000 | | |
| 2020 | A | 500 000 | 500 000 | 37 000 000 |
| | R | 0 | | |

No final de 2020, estavam atribuídos a nível nacional 37 milhões de números móveis, mais de 30 milhões de números geográficos, mais de 1 milhão de números não geográficos (excluindo os números para serviços de redes privativas), bem como mais de 700 mil números nómadas.

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

Em 2020, manteve-se a tendência registada em anos anteriores, não tendo sido atribuídos nem recuperados números do PNN afetos à prestação de serviços de audiotexto.

No que se refere aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens (SVA SMS), alojados em códigos específicos do PNN, foram recuperados 5 números da gama 62, seis números da gama 68 e dois números da gama 69, o que perfaz um total de 13 números recuperados. Em 2020, foi ainda atribuído um único número da gama 62.

## 13.3. Aprovação de atribuição de direitos de utilização de números à MEO

Por decisão de 6 de novembro de 2020, a ANACOM, ao abrigo do disposto nos seus estatutos e nos termos do disposto nos artigos 17.º e 36.º da LCE, na redação em vigor, aprovou a atribuição de direitos de utilização de números da gama 92 à MEO, de modo a

[23] Os números são atribuídos em blocos de 10.000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, respetivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens e os números da gama 639 e 659, respetivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados. As gamas 91, 93 e 96 foram atribuídas em blocos de 10 000 000 números.

assegurar a capacidade necessária da empresa para dar suporte à universalização da Escola Digital.

A MEO ficou sujeita ao cumprimento das condições previstas no artigo 37.º da LCE, em concreto: (i) à utilização dos referidos números em exclusivo para a oferta do serviço telefónico móvel; (ii) a respeitar os princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração aprovados pela ANACOM, em 2 de junho de 1999, e outras que assegurem o cumprimento da condição de utilização efetiva e eficiente e que venham a ser fixadas pela ANACOM em execução da LCE.

### 13.4. Criação de uma gama específica no Plano Nacional de Numeração (PNN) para serviços máquina a máquina (M2M)

Em 2020 a ANACOM prosseguiu com os trabalhos relativos à criação de uma gama específica no PNN para serviços M2M, incluindo a definição das respetivas condições de atribuição e utilização, sendo expectável que, em 2021, seja submetido a consulta pública o respetivo projeto de Regulamento.

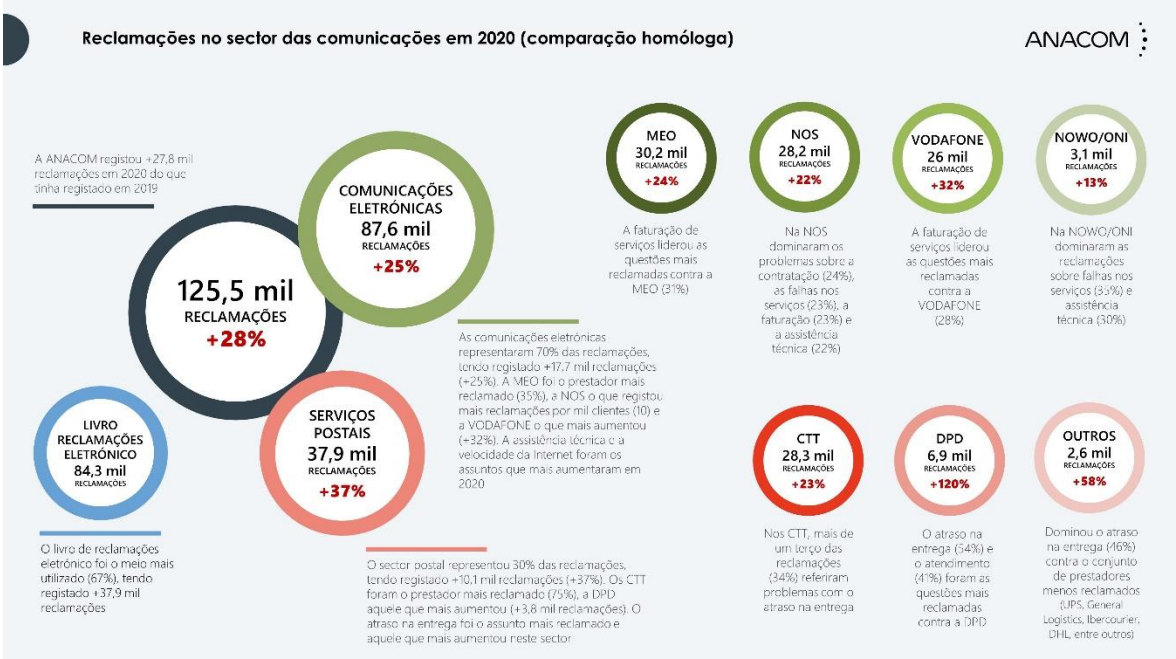
### 13.5. Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do Plano Nacional de Numeração (PNN)

Durante 2020, prosseguiram os trabalhos nesta matéria, decorrente do início de procedimento de elaboração de um Regulamento relativo às condições aplicáveis à subatribuição de recursos E.164 do PNN, aprovado em 17 de outubro de 2019.

De notar que a adoção de um Regulamento neste domínio visa 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. Deste modo pretende-se promover a concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações eletrónicas e a liberdade de escolha dos consumidores, tornando também mais transparente o regime aplicável às empresas que oferecem redes e serviços suportados em recursos E.164 do PNN.

# RECLAMAÇÕES

# 14. RECLAMAÇÕES




## 14.1. Reclamações do sector das comunicações em 2020

O período que é analisado neste relatório foi marcado pelo surgimento da pandemia de Covid-19 e pela instituição do estado de emergência nacional entre 19 de março e 2 de maio de 2020, e posteriormente desde 9 de novembro até ao final do ano, o que teve um profundo impacto na experiência de utilização de serviços de comunicações eletrónicas e postais durante todo o ano.

Desde logo, a alteração na forma de trabalhar, com o aumento expressivo de pessoas em regime de teletrabalho e telescola no primeiro estado de emergência, e em consequência uma utilização mais intensiva de serviços de comunicações eletrónicas. As preocupações nesta fase foram dominadas pela necessidade de assegurar a capacidade de resposta das redes de comunicações a esta realidade, salvaguardando em particular utilizadores prioritários, como as forças de saúde e segurança públicas. Também os serviços postais desempenharam um papel fundamental na resposta a esta crise, tendo-se assistido a um incremento expressivo do tráfego de encomendas neste período, e à reorganização das empresas prestadoras para responder a esta realidade.

A maior dependência dos serviços de comunicações neste período, por um lado, e o impacto financeiro da Covid-19 nos utilizadores, por outro, conduziram a um incremento

das reclamações quer sobre os serviços de comunicações eletrónicas quer sobre os serviços postais em 2020.

Neste período, foram aprovadas leis que visaram reforçar a proteção dos consumidores na utilização de serviços de comunicações, zelando pela não suspensão de serviços em caso de falta de pagamento, pelo direito à suspensão ou rescisão contratual sem penalização nas situações de desemprego e de perda de rendimentos e pelo fim das linhas telefónicas de valor acrescentado para o apoio ao consumidor.

As regras de confinamento adotadas em resposta à pandemia de Covid-19, que incluíram a suspensão temporária da disponibilização dos livros de reclamações físicos na primeira fase de estado de emergência do ano, aceleraram a tendência de substituição dos meios físicos disponíveis para a apresentação de reclamações, como é o caso do livro de reclamações físico ou o atendimento da ANACOM por correio, pelos meios eletrónicos, livro de reclamações eletrónico e meios de atendimento da ANACOM por e-mail. Mantiveram-se, assim, os meios ativos que permitiram o cabal exercício do direito de reclamar pelos utilizadores, muito embora tivesse sido afetado o tempo de resposta às reclamações, que também esteve suspenso naquele período, e se tivessem vivido condicionamentos à atividade das entidades de apoio aos consumidores e de resolução de conflitos neste período.

Em 2020, a ANACOM registou cerca de 125 500 reclamações escritas contra prestadores de serviços de comunicações, mais 27 800 (+28%) do que em 2019, o que se justificará com a maior utilização e dependência dos serviços de comunicações que resultou da resposta à Covid-19. As comunicações eletrónicas foram as mais reclamadas, com 87 600 reclamações (70% do total de reclamações), mais 25% face a 2019. Os serviços postais foram os que registaram o maior aumento face ao período homólogo (+37%). Este sector foi responsável por 37 900 reclamações (30% do total de reclamações em 2020).

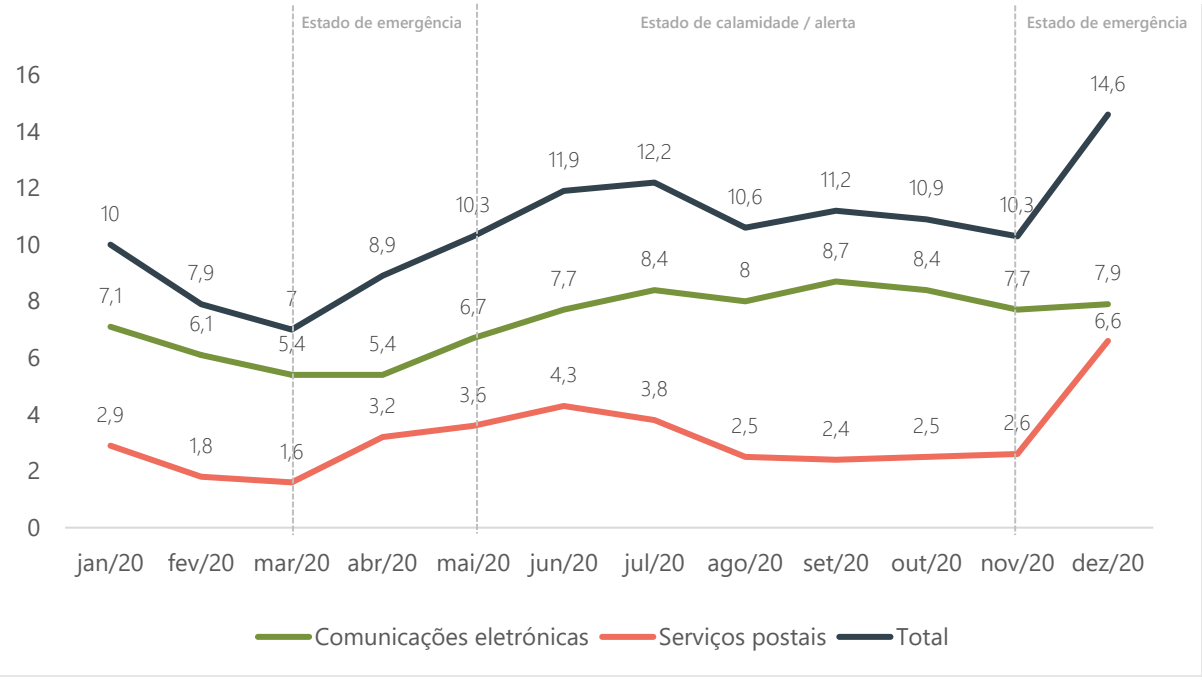
Em dezembro, foi registado o maior número de reclamações dos últimos três anos, 14 600, mais 7500 reclamações do que em março (primeiro estado de emergência nacional), o que foi sobretudo motivado pelos problemas com os serviços postais, que registaram neste mês mais 4000 reclamações (+155%) face a novembro, em que se iniciou um novo estado de emergência nacional.

**Tabela 14. Número de reclamações do sector das comunicações – 2019/2020**

| | 2019 | | 2020 | | Var. 2019/2020 (%) | Var. 2019/2020 (p.p.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | % | Nº | % | | |
| **Comunicações eletrónicas** | 70 | 72% | 87,6 | 70% | 25% | -2 |
| **Serviços postais** | 27,8 | 28% | 37,9 | 30% | 37% | 2 |
| **Total** | **97,8** | **100%** | **125,5** | **100%** | **28%** | **-** |

Unidade: 1000 reclamações, %, p.p.
Fonte: ANACOM

**Gráfico 26. Evolução das reclamações por sector, janeiro de 2020 – dezembro de 2020**




Fonte: ANACOM

O livro de reclamações eletrónico foi o meio mais utilizado (67%) – os utilizadores de serviços apresentaram 84 300 reclamações através deste meio em 2020 – e também foi o que mais aumentou (+82%), face a 2019.

O livro de reclamações físico foi utilizado em 28% das reclamações, menos 19 p.p., face a 2019, refletindo o impacto das medidas de resposta à Covid-19, designadamente a suspensão da disponibilização deste meio na primeira fase do estado de emergência, que aumentou a tendência na opção do meio alternativo de reclamação por via digital.

O serviço de atendimento da ANACOM representou 5% das reclamações registadas por esta Autoridade (+15%, face a 2019).

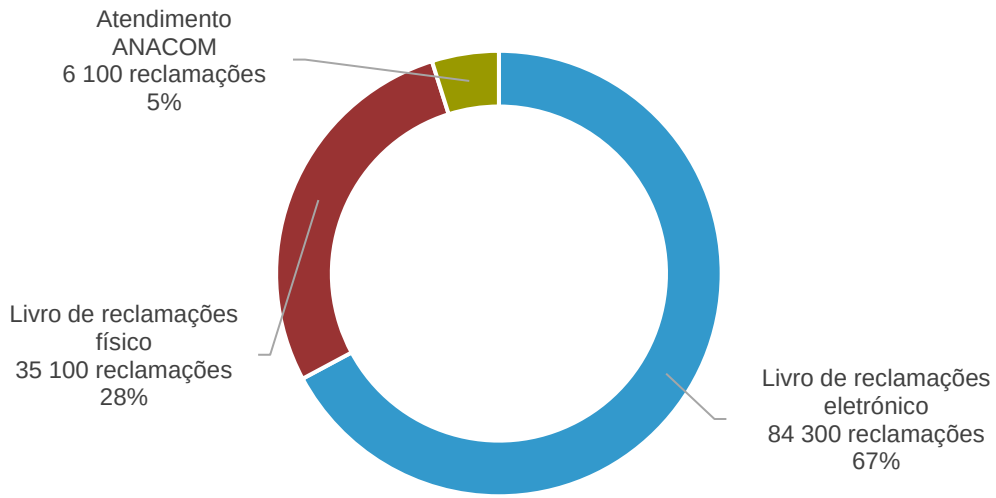
**Tabela 15. Meios utilizados para reclamar no sector das comunicações – 2019/2020**

| | 2019 | | 2020 | | Var. 2019/2020 (%) | Var. 2019/2020 (p.p.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | % | Nº | % | | |
| **Livro de reclamações** | **92,4** | **94%** | **119,4** | **95%** | **29%** | **1** |
| Livro Eletrónico | 46,4 | 47% | 84,3 | 67% | 82% | 20 |
| Livro Físico | 46 | 47% | 35,1 | 28% | -24% | -19 |
| **Reclamações diretas** | **5,4** | **6%** | **6,1** | **5%** | **15%** | **-1** |
| Email | 4,1 | 4,2% | 5,3 | 4% | 30% | 0 |
| Correio | 1,3 | 1% | 0,8 | 1% | -36% | -1 |
| Fax | 0,0 | 0% | 0,0 | 0% | 0% | 0 |
| **Total** | **97,8** | **100%** | **125,5** | **100%** | **28%** | **-** |

Unidade: 1 000 reclamações

Fonte: ANACOM

**Gráfico 27. Distribuição das reclamações por meio utilizado – jan/2020 - dez/2020**




Fonte: ANACOM

### 14.1.1. Serviços de comunicações eletrónicas

Os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas foram alvo de 87 600 reclamações. Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações por prestador de serviços e pelos principais assuntos visados pelos reclamantes.

- **Volume de reclamações por prestador de serviços**

A MEO foi o prestador de serviços mais reclamado em 2020, em termos absolutos, com 35% do total de reclamações do sector, seguida da NOS, com 32%, da Vodafone, com 30%, e da NOWO/ONI, com 4%. Todos os prestadores de serviços viram aumentar as reclamações face a 2019. A Vodafone foi o prestador que registou o maior aumento (+32%), seguida da MEO (+24%), da NOS (+23%) e da NOWO/ONI (+13%). Entre os prestadores mais reclamados, a NOS foi a que registou o maior número de reclamações por mil clientes (10), seguida da Vodafone (7) e da MEO (5). A distribuição de reclamações entre estes prestadores manteve a tendência de aproximação verificada em 2019.

**Tabela 16. Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas – 2019/2020**

| | 2019 | | 2020 | | Var. 2019/2020 (%) | Var. 2019/2020 (p.p.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | % | Nº | % | | |
| MEO | 24,4 | 35% | 30,2 | 35% | 24% | 0 |
| NOS | 22,9 | 33% | 28,2 | 32% | 23% | -1 |
| Vodafone | 19,8 | 28% | 26 | 30% | 32% | +1 |
| NOWO/ONI | 2,7 | 4% | 3,1 | 4% | 13% | 0 |
| Outros | 0,2 | 0% | 0,2 | 0% | -14% | 0 |
| Total | 70 | 100% | 87,6 | 100% | 25% | - |

Unidade: 1 000 reclamações, %, p.p.
Fonte: ANACOM

- **Assuntos das reclamações**

A faturação de serviços foi o assunto mais reclamado pelos utilizadores de serviços de comunicações eletrónicas, mencionado em 27% do total de reclamações do sector em 2020. Destaque para os motivos relacionados com a faturação de valores considerados indevidos por serviços não prestados ou consumos não realizados e por não concretização

de condições acordadas. Refletindo os efeitos da Covid-19 na utilização de serviços de comunicações eletrónicas, os assuntos que mais aumentaram o seu peso neste período, face a 2019, foram a assistência técnica e a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa (ambos com +2 p.p.). As reclamações sobre a velocidade do acesso à Internet, sobretudo fixa, aumentaram nos três prestadores mais reclamados neste período.

**Tabela 17. Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas**

| | 2019 (%) | 2020 (%) | Variação (p.p.) |
|---|---|---|---|
| Faturação de serviços | 29% | 27% | -2 ↓ |
| Contratação de serviços | 25% | 22% | -3 ↓ |
| Assistência técnica | 19% | 21% | 2 ↑ |
| Falhas nos serviços | 19% | 19% | 1 |
| Tratamento de reclamações | 18% | 19% | 1 |
| Cancelamento de serviços | 16% | 15% | -1 ↓ |
| Atendimento ao cliente | 15% | 15% | 0 |
| Avaria e venda de equipamentos | 10% | 9% | -1 ↓ |
| Ligação inicial de serviços fixos | 7% | 8% | 0 |
| Velocidade do acesso à Internet | 5% | 7% | 2 ↑ |

Unidade: % de reclamações, p.p.
Fonte: ANACOM

### 14.1.2. Serviços postais

Os prestadores de serviços postais foram alvo de 37 900 reclamações. Apresenta-se de seguida a evolução do número de reclamações por prestador de serviços e pelos principais assuntos reclamados.

- **Volume de reclamações por prestador de serviços**

Em 2020, os CTT foram os mais reclamados no sector postal, em termos absolutos, com 75% das reclamações registadas pela ANACOM no sector postal neste período, seguidos da DPD, com 18%, e de outros prestadores menos reclamados (UPS, General Logistics, Ibercourier, DHL, entre outros), que representaram ao todo 7% das reclamações registadas neste período. O prestador de serviços que mais aumentou as reclamações face a 2019 foi a DPD, que passou das 3200 para as 6900 reclamações no ano que passou. Este

prestador também viu aumentar o seu peso neste período em 7 p.p. Os CTT também aumentaram as reclamações face ao período homólogo (+23%), tendo registado mais 5300 reclamações em 2020, mas viram diminuir o seu peso em 8 p.p. face a 2019.

**Tabela 18. Reclamações por prestador de serviços postais – 2019/2020**

| | 2019 | | 2020 | | Var. 2019/2020 (%) | Var. 2019/2020 (p.p.) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nº | % | Nº | % | | |
| CTT | 22,9 | 83% | 28,3 | 75% | 23% | -8 |
| DPD | 3,2 | 11% | 6,9 | 18% | 120% | 7 |
| Outros | 1,7 | 6% | 2,6 | 7% | 58% | 1 |
| **Total** | **27,8** | **100%** | **37,9** | **100%** | **37%** | **-** |

Unidade: 1000 reclamações, %, p.p.
Fonte: ANACOM

- **Assuntos das reclamações**

O atraso na entrega foi o assunto mais vezes mencionado nas reclamações sobre serviços postais (38% do total das reclamações do sector), tendo aumentado 7 p.p. face a 2019. Este assunto representou na DPD mais de metade do volume de reclamações (54%), a par dos problemas com o atendimento (41%). Nos CTT, mais de um terço das reclamações (34%) referiram problemas com o atraso na entrega, mais 6 p.p., face a 2019.

Dominaram também no sector as questões relacionadas com a entrega no domicílio (28%), maioritariamente sobre a falta de tentativa de entrega, e com o atendimento (22%), que focaram sobretudo as dificuldades com o acesso e funcionamento das linhas telefónicas e o respetivo custo das chamadas, conforme se pode observar na tabela seguinte.

**Tabela 19. Assuntos mais reclamados nos serviços postais**

| | 2019 (%) | 2020 (%) | Variação (p.p.) |
|---|---|---|---|
| Atraso na entrega de objetos postais | 32% | 38% | 7 ↑ |
| Entrega no domicílio | 27% | 28% | 1 |
| Atendimento | 23% | 22% | -1 |
| Tratamento de reclamações | 18% | 11% | -6 ↓ |
| Extravio de objetos postais | 12% | 9% | -3 ↓ |
| Condições da distribuição postal | 8% | 8% | 0 |
| Entrega na morada errada | 8% | 6% | -2 ↓ |
| Outros assuntos | 3% | 4% | 1 ↑ |
| Objetos postais devolvidos | 5% | 3% | -2 ↓ |
| Objetos postais violados ou danificados | 4% | 3% | -1 ↓ |

Unidade: % de reclamações, p.p.
Fonte: ANACOM

### 14.1.3. Resultados da análise de reclamações

Em ano de pandemia, a ANACOM assegurou uma resposta rápida aos principais desafios que se apresentaram aos utilizadores de serviços de comunicações em 2020, desde logo através da permanente monitorização das reclamações e pedidos de informação registados por esta Autoridade a partir da declaração do primeiro estado de emergência nacional, e da consequente identificação dos principais problemas dos utilizadores de serviços de comunicações neste período e divulgação desta informação ao público numa base semanal[24].

Os resultados desta monitorização foram um dos pontos de partida para o projeto de decreto-lei apresentado ao Governo logo em março, destinado à proteção dos clientes dos serviços de comunicações eletrónicas durante o período em que se previa que estes estivessem afetados pela Covid-19, no qual se propunha (i) um regime excecional e temporário abrangendo a flexibilização da denúncia de contratos com período de

[24] Informação disponível em "Serviços de Comunicações em Portugal – Reclamações".

fidelização, e (ii) medidas de prevenção da interrupção de serviços de comunicações eletrónicas em caso de falta de pagamento de faturas, bem como a isenção de juros de mora e outras penalizações e uma maior flexibilidade na regularização de dívidas[25].

A monitorização da conduta das empresas, tendo por base as reclamações recebidas pela ANACOM, também foi reforçada no quadro do cumprimento das novas regras legais de resposta à pandemia. No período em análise, os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e postais mais reclamados foram instados a cumprir as regras em matéria de linhas telefónicas de apoio aos consumidores, que proibiram a disponibilização de números iniciados por 707 para este fim e determinaram a disponibilização de números iniciados por 2 em alternativa aos números iniciados por 808 ou 3, quando estes fossem disponibilizados. Os resultados desta ação foram divulgados ao público através do Portal do Consumidor, materializados na publicação dos contactos telefónicos dos prestadores de serviços de comunicações adotados em conformidade com as regras legais aplicáveis[26]. O custo das chamadas para as linhas de apoio aos consumidores durante a pandemia, associado ao aumento do tempo de espera no atendimento através destes meios, foi um dos assuntos mais reclamados durante a primeira fase de estado de emergência nacional, sobretudo no sector postal.

Também na sequência das novas regras de reforço da proteção dos consumidores em matéria de manutenção de serviços de comunicações eletrónicas em caso de falta de pagamento e de suspensão ou cessação contratual sem custos ou a cobrança de penalização, cumpridas determinadas condições, designadamente a perda de emprego ou de 20% dos rendimentos, a ANACOM solicitou aos prestadores de serviços mais reclamados informação sobre os procedimentos implementados para dar resposta a estas regras. Da análise desta informação e em resposta a muitas das solicitações que os utilizadores fizeram chegar à ANACOM sobre esta matéria, foram divulgados ao público os procedimentos das empresas, incluindo os contactos a usar e os documentos a apresentar para beneficiar das novas regras[27].

---

[25] Mais informação disponível em "Covid-19 - ANACOM propõe medidas excecionais de proteção aos utilizadores de serviços de comunicações".

[26] Informação disponível em "Conheça os meios de contacto à distância dos operadores".

[27] Informação disponível em "Como devo fazer para pedir o cancelamento do meu serviço?"

Ainda neste período, os prestadores de serviços mais reclamados foram questionados sobre as reclamações recebidas, os tempos de resposta e o impacto da Covid-19 na forma como as reclamações estavam a ser tratadas, reforçando a monitorização da situação.

Destaque também para a profusa divulgação de conteúdos informativos dirigidos aos consumidores em 2020, tendo por base as principais questões recebidas pela ANACOM desde a declaração do primeiro estado de emergência nacional, concretizada na criação de uma área temática[28] que reuniu toda a informação relevante e na publicação de um guia informativo[29], ambos assegurando durante o todo o ano informação clara, atempada e atualizada sobre os direitos dos utilizadores de serviços de comunicações em época de pandemia.

Fora do contexto da pandemia, o diagnóstico levado a cabo pela ANACOM sobre os principais problemas que afetam a experiência e os direitos dos utilizadores de serviços no sector das comunicações eletrónicas, tendo por base as reclamações anualmente registadas por esta Autoridade, foi incorporado na elaboração do anteprojeto de transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas que irá substituir a Lei das Comunicações Eletrónicas, que a ANACOM entregou ao Governo e à Assembleia da República em agosto de 2020. Com efeito, a proteção dos utilizadores merece particular destaque neste anteprojeto, sendo proposto um reforço dos direitos em matéria de mobilidade dos assinantes no mercado, abrangendo os limites a aplicar ao valor dos encargos a suportar pelos assinantes em caso de denúncia antecipada de contratos com períodos de fidelização, a mudança de morada, o incumprimento pelos operadores na prestação de serviços, entre outros.

[28] Informação disponível em Área Covid-19.

[29] Informação disponível em "O que precisa de saber sobre as comunicações durante a pandemia Covid-19".

# SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

# 15. SUPERVISÃO E FISCALIZAÇÃO DO MERCADO E DO ESPECTRO

## 15.1. Comunicações eletrónicas e serviços postais

O ano de 2020 pode ser qualificado como atípico no que diz respeito às atividades relacionadas com a fiscalização dos mercados das comunicações eletrónicas, porquanto a área responsável pela respetiva execução viu a sua atividade fortemente influenciada pela pandemia de Covid-19, com sucessivos estados de emergência a determinarem a não execução de ações de fiscalização presenciais, e pelo forte envolvimento das suas equipas na ajuda à população assegurada pela ANACOM no âmbito do processo da migração/ alteração de frequências da TDT.

Ainda assim e mantendo a linha de rumo traçada em anos anteriores, manteve-se a principal preocupação de 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.

Procurou-se, de igual modo, 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 2020, a atividade de fiscalização incidiu particularmente na prestação dos designados serviços de valor acrescentado, visando garantir o cumprimento das obrigações previstas para o momento da contratação dos serviços, verificação do procedimentos adotados pelos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas relativamente à concretização de denúncias contratuais por parte dos seus clientes, funcionamento dos *call center* dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, utilização de práticas agressivas na venda de serviços, recusas de contratação, subatribuição de números e divulgação dos preços praticados nas chamadas realizadas para números das gamas 706 e 707 .

No total, foram concretizadas 34 ações de fiscalização em matéria de serviços de comunicações eletrónicas. Todas as situações irregulares detetadas na sequência destas ações seguiram para apreciação em sede de procedimento sancionatório.

É igualmente competência da ANACOM investigar e punir as infrações às leis e regulamentos no sector dos serviços postais, bem como as resultantes do incumprimento das suas próprias decisões. Neste âmbito, esta Autoridade tem vindo a desenvolver uma atividade de supervisão e acompanhamento deste sector, que lhe permite, além de verificar incumprimentos e punir comportamentos irregulares, detetar falhas regulatórias e recolher um importante conjunto de informação, ficando assim habilitada a melhor decidir e a ser mais eficiente e eficaz.

Durante 2020, e devido à situação pandémica que se verificou, esta atividade foi temporariamente suspensa, não tendo sido realizada qualquer ação de fiscalização.

### 15.2. 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) [30], esta atividade foi diminuída a partir de março em virtude da Covid-19, bem como pela alocação de recursos humanos para o projeto da TDT. Ainda assim, foram efetuadas 177 ações, divididas do seguinte modo:

- ITED: 38 fiscalizações de infraestruturas em edifícios e 58 fiscalizações documentais a técnicos projetistas e instaladores;

- ITUR: 81 análises documentais de projetos.

Nas ações de fiscalização a infraestruturas foi 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.

Foi igualmente verificada a documentação emitida pelos técnicos e os resultados apresentados nos registos de verificação da conformidade, efetuados aquando da emissão dos termos de responsabilidade pela execução.

[30] 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.

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 52 processos para análise em sede de procedimento sancionatório.

A ANACOM também realiza diligências em processos camarários de concessão de alvarás de construção e de utilização de edifícios ou suas frações autónomas, na medida em que estes processos devem ser instruídos com o termo de responsabilidade pela execução das ITED, indispensável para a posterior ligação à rede pública de comunicações eletrónicas.

Tendo em conta as restrições impostas pela pandemia de Covid-19, este ano a ANACOM solicitou às Câmaras Municipais o envio, por via eletrónica, da documentação acima referida. Nesse seguimento, 37 municípios enviaram 126 processos camarários para esta Autoridade. Posteriormente, essa documentação foi analisada, tendo resultado um total de 47 situações para fiscalização.

Os referidos termos de execução das ITED, emitidos pelos técnicos instaladores, são obrigatoriamente submetidos à ANACOM, através do sítio na Internet. Em 2020, foram recebidos 15 700 termos de responsabilidade pela execução de ITED.

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.

### 15.3. Mercado de equipamentos (RED e CEM)

A fiscalização do mercado de equipamentos de rádio[31] e de aparelhos de comunicações eletrónicas[32], contabilizou 146 ações de fiscalização aos diversos operadores económicos (fabricantes, mandatários, importadores e distribuidores), tendo as ações de acompanhamento de mercado ao comércio eletrónico tido uma maior incidência face às ações em lojas físicas – 75 ações na internet e 71 presenciais, respetivamente.

[31] 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.

[32] 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.

Estas ações abrangeram um total de 351 equipamentos fiscalizados, tendo sido recolhidos para análise 87 equipamentos e apreendidos 159, 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 100 processos para análise de eventual responsabilidade contraordenacional, 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, em 2020, 329 novos processos e concluídos 134. Em virtude das não conformidades detetadas foram enviados 90 processos para procedimento sancionatório.

A ANACOM participou ainda numa campanha europeia de fiscalização de mercado para verificar a conformidade do PMR *Professional/Private Mobile Radio* (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446. Contudo, devido às contingências impostas pela Covid-19, os resultados finais desta campanha europeia apenas ficarão disponíveis em meados de 2021.

- **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 2020, 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 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 tinha previsto estar envolvido em diversas comparações interlaboratoriais, nomeadamente, com os laboratórios dos reguladores da Hungria e da Lituânia a *National Media and Infocommunications Authority* (NMHH), e a *Communications Regulatory Authority of the Republic of Lithuania* (RRT), respetivamente. Estas comparações bilaterais não foram realizadas devido à pandemia e serão retomadas assim que possível.

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 Frequência.

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 2020 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 espectro[33].

Também foram realizadas perícias técnicas, por solicitação de tribunais e da polícia judiciária a cerca de duas dezenas de equipamentos de receção de sinais de televisão digital. Estas 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. No seguimento destes processos houve também a necessidade de comparecer em tribunal na qualidade de perito por diversas vezes ao longo do ano.

[33] Diretiva CEM (2014/30/UE) - anexo I do Decreto-Lei n°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.

A migração TDT mereceu também especial atenção do Laboratório que disponibilizou cinco colaboradores e um equipamento analisador da qualidade do sinal para esta atividade.

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

Nesta área foram ensaiados 133 equipamentos de radiocomunicações, 129 para efeitos de fiscalização de mercado e 4 equipamentos apreendidos. Foram encontradas não conformidades em 17 equipamentos, o que corresponde a cerca de 13%.

Foram elaborados procedimentos de ensaio e folhas de cálculo de estimativa de incertezas, tendo em vista a medição de várias caraterísticas técnicas em equipamentos WIFI, de acordo com as normas EN 300 328 e EN 301 893.

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

Em 2020, para além da situação de pandemia e consequente paragem dos ensaios durante os quase 2 meses de confinamento total, seguido de limitações no trabalho presencial, registou-se um aumento inesperado do número de pedidos de ensaio de origem interna decorrente de ações de fiscalização. Apesar disso a área conseguiu conter o número de processos a transitar para 2021, num total de 46, que compara com os 28 transitados do ano anterior. Para efeitos de fiscalização de mercado no âmbito das Diretivas CEM e RED, dos 224 pedidos recebidos, incluindo os transitados do ano anterior, 92 foram inconclusivos (avaria, sem condições para serem ensaiados e instrumentação fora de serviço) e dos restantes 132 equipamentos ensaiados, 21 revelaram não conformidades. Foram ainda recebidos pedidos de ensaio de entidades externas, sendo de realçar o de bicicletas assistidas eletricamente (EPAC), setor onde a indústria portuguesa lidera a nível europeu e que por isso mereceu especial atenção desta área.

Foram concluídas com sucesso 3 comparações laboratoriais (CEM.09, CEM.11 e CEM.12), faltando somente concluir mais uma das previstas (CEM.10), aguardando disponibilidade do laboratório congénere (ISQ).

Tal como previsto, no decorrer de importantes investimentos feitos nos ensaios de imunidade a campos eletromagnéticos radiados (CEM.03), transitórios rápidos e ondas de choque (respetivamente CEM.04 e CEM.05, com upgrade do gerador), foi proposto em 26 de novembro de 2020 alterações no conteúdo técnico e normativo da lista de ensaios acreditados (LEA), dando origem à versão 27. Nesta nova LEA é de salientar, pela sua

relevância para a ANACOM onde se encontra integrado o LEC, a extensão da acreditação do ensaio CEM.03 que passa a cobrir a nova faixa de 1 GHz a 6 GHz. Tendo em conta a idade já avançada da camara anecoica (entrou ao serviço em 29 de novembro de 1996) e a necessidade de manutenção desta importante infraestrutura, foi proposta a sua reparação, validação e atualização que, entretanto, já foi adjudicada, sendo de realçar a nova validação abaixo de 30 MHz, antecipando os avanços normativos previstos.

Tendo em conta o âmbito de acreditação flexível do LEC para métodos de ensaio normalizados, participamos a nível internacional numa reunião do CLC/TC210 do CENELEC (por vídeo conferência), visto a outra prevista ter sido cancelada devido à pandemia; a nível nacional foi mantida estreita colaboração com a Comissão Técnica CTE210 do ONS-ANACOM.

- **Área de calibração (CAL)**

Em 2020, esta área executou 160 trabalhos de calibração de equipamentos, sendo 155 da ANACOM e 5 de clientes externos.

Foram iniciadas revisões nos procedimentos técnicos de calibração e de cálculo de incertezas associadas às grandezas de potência e de modulação de frequência.

Face à emissão da versão 4 do Manual ITED o laboratório procedeu à adaptação de pontos a calibrar e revisão de procedimentos técnicos de calibração a aplicar neste contexto.

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

### 15.4. Monitorização e controlo do espectro (MCE)

Durante o ano de 2020, a ANACOM promoveu a realização de 2570 ações preventivas, 2415 ações à distância, a partir dos seus centros de monitorização, e 155 ações de proximidade, junto dos operadores e suas redes e estações de radiocomunicações. Estas atividades fazem parte da rotina diária da ANACOM e têm em vista garantir a correta utilização do espectro radioelétrico, prevenindo eventuais futuros problemas, nomeadamente, interferências prejudiciais com impacto nos serviços utilizados por toda a

população. Para além disso, e na vertente reativa, foram 1078 as solicitações a que a ANACOM teve de acorrer.

As interpelações à ANACOM envolvem temas diversos:

- as radiações não ionizantes e o impacto na saúde[46];
- 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.

Apesar da crise sanitária que afetou quase todo o ano 2020, a ANACOM marcou presença nos poucos acontecimentos de dimensão internacional ocorridos em Portugal, a fase final da Liga dos Campeões de Futebol, o Grande Prémio de Portugal da Fórmula 1 e o MOTOGP, sempre 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. Do total de solicitações que dão corpo à atividade reativa da MCE, 37% respeitam a interferências que, algumas delas, culminaram com a emissão de determinações de alterações técnicas para repor a normalidade. Das restantes solicitações, cerca de 36% 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 2020.

**Tabela 20. Atividade da MCE em 2020**

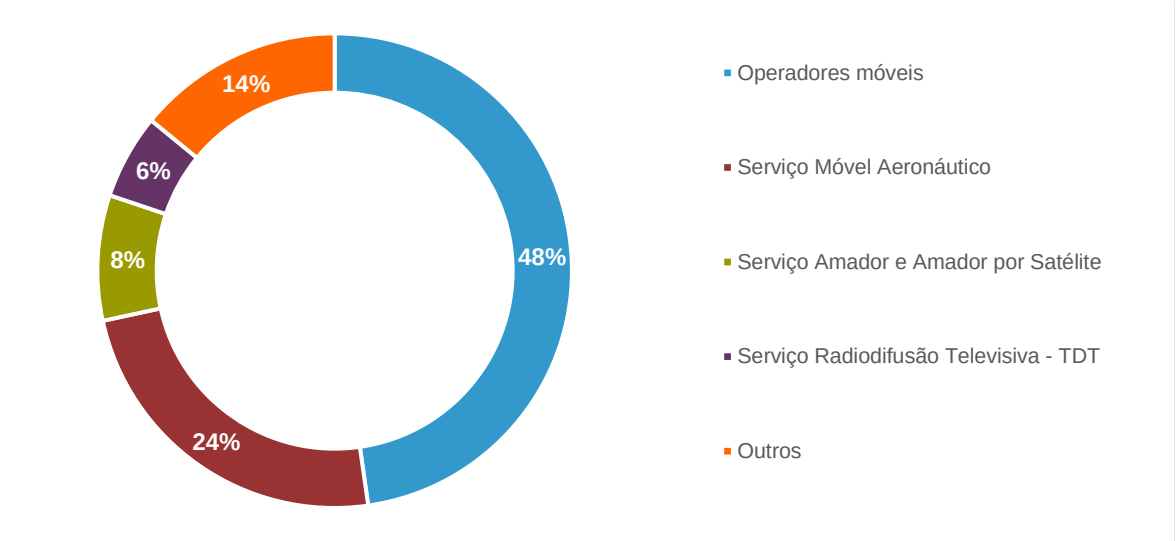
<table>
<tr><td rowspan="10">1078 processos (100%)</td><td rowspan="7">398 interferências (37%)</td><td colspan="2">190 interf. serv. móvel terrestre público –operadores públicos (48%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">95 interf. serv. móvel aeronáutico (24%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">34 interf. serv. amador e amador por satélite (8%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">23 interf. serv. radiodifusão televisiva (TDT) –receção televisão (6%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">13 interf. serv. radiodifusão sonora (FM e onda curta) (3%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">11 interf. isentos de licença (3%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">11 interf. serv. radiolocalização – radares meteorológicos redes privativas (3%)</td></tr>
<tr><td rowspan="3">680 restantes solicitações (63%)</td><td colspan="2">241 ações de fiscalização direta sobre estações e redes de radiocomunicações (36%)</td></tr>
<tr><td rowspan="2">309 pedidos de colaboração de outras entidades nacionais e internacionais (45%)</td><td>136 pedidos de colaboração internacionais–autoridades congéneres (44%)</td></tr>
<tr><td>173 pedidos de colaboração de entidades nacionais (operadores, Reguladores, PSP, GNR, Centros de Arbitragem de Conflitos de Consumo…) (56%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">89 queixas/reclamações/solicitações sobre radiações não-ionizantes (13%)</td></tr>
<tr><td colspan="2">41 restantes solicitações (6%)</td></tr>
</table>

Fonte: ANACOM.

Nas 398 situações de interferências que a ANACOM foi chamada a solucionar, 48% estavam relacionadas com reclamações sobre as redes dos 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 como missão investigar, identificar e eliminar as causas associadas a interferências reportadas pelos operadores de aeronáutica, contribuindo dessa forma para o sucesso e segurança desta atividade, nos 95 casos registados.

**Gráfico 28. Solicitações para resolução de interferências**



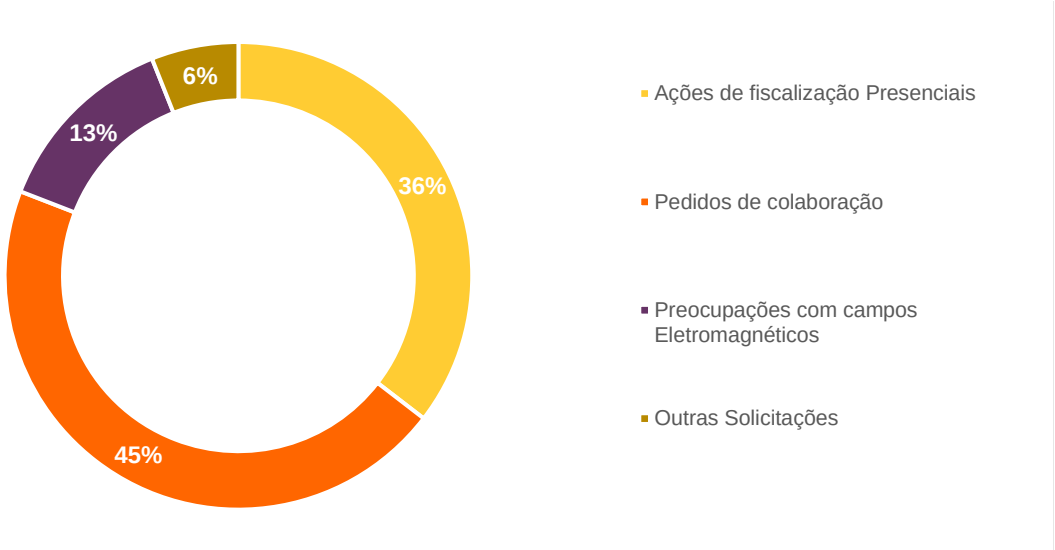

Unidade: %
Fonte: ANACOM

No que respeita à cooperação com outras entidades, relevam-se 136 processos de cooperação internacional com as entidades congéneres e os restantes 173 processos de cooperação com, nomeadamente, a PSP, a GNR, a PJ e a ERC.

Releve-se ainda que a ANACOM recebeu, até ao final de 2020, em termos acumulados, 2081 solicitações sobre radiações não ionizantes, tendo concluído 2077 processos (que envolveram a análise de 256 estabelecimentos de ensino).

Os resultados apurados apontaram para valores pelo menos 50 vezes inferiores aos níveis de referência de densidade de potência fixados na Portaria n.º 1421/2004, de 23 de novembro.

**Gráfico 29. Solicitações que não interferências**




Unidade: %
Fonte ANACOM

## 15.5. Monitorização do cumprimento das obrigações

### 15.5.1. Monitorização do cumprimento das regras sobre Internet aberta

À semelhança do verificado nos últimos anos, a ANACOM desempenhou o seu papel de controlo e supervisão, assegurando o cumprimento das regras relativas à Internet aberta previstas no Regulamento TSM[34], tendo este papel sido reforçado no contexto da pandemia de Covid-19.

Na sequência da declaração do estado de emergência em Portugal em 18 de março de 2020, foram adotadas sucessivas medidas excecionais e extraordinárias, com o objetivo de travar a proliferação dos casos de contágio de Covid-19. Grande parte da população passou a estar permanentemente nas suas habitações, a maioria em teletrabalho ou com ensino à distância, existindo por isso uma utilização mais intensa dos serviços de comunicações eletrónicas, em particular dos serviços de acesso à Internet.

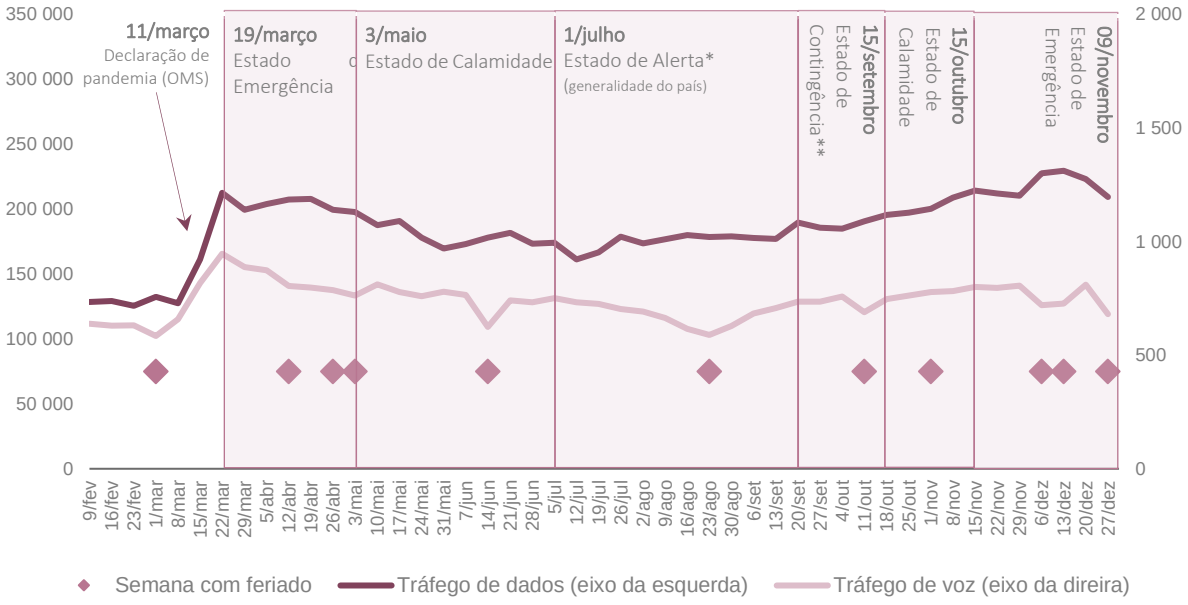
A conjuntura levou a ANACOM a reforçar a monitorização do sector desde então. Para o efeito foram efetuados pedidos de informação periódicos aos prestadores de serviços de acesso à Internet, no sentido de obter detalhe sobre a situação das redes fixas e móveis,

[34] Regulamento (UE) 2015/2120 do Parlamento Europeu e do Conselho de 25 de novembro de 2015

nomeadamente a evolução do tráfego e a existência de situações de congestionamento das redes, bem como as medidas adotadas pelos prestadores para dar resposta às exigências decorrentes do aumento da procura, de modo a garantir a conectividade no acesso à Internet.

A informação obtida revelou um aumento significativo do tráfego de dados, por comparação ao período anterior à Covid-19, conforme se pode observar no gráfico que se segue.

**Gráfico 30. Evolução do tráfego de dados desde fevereiro de 2020**




Unidade: TB (eixo da esquerda), Milhões de minutos (eixo da direita)
Fonte: ANACOM

De destacar que o tráfego de dados fixos foi o tipo de tráfego que apresentou o maior desvio face à semana anterior à declaração de pandemia. Os valores mais elevados para este tipo de tráfego foram alcançados na semana de 7 a 13 de dezembro de 2020, semana marcada por um novo estado de emergência, situando-se cerca de 83% acima dos valores registados no período pré-Covid-19, representando 96% do total do tráfego de dados.

O tráfego de dados móveis também apresentou uma tendência crescente, embora bastante mais moderada. O valor máximo foi registado durante o período de Verão, tal como acontece historicamente, coincidindo com a generalidade do período de estado de alerta.

Apesar do aumento registado no tráfego de dados, os prestadores de serviços de acesso à Internet não reportaram problemas significativos de congestionamento de rede. Ainda

assim, vários prestadores adotaram medidas de reforço da capacidade de rede em diversos pontos do país. Não obstante o exposto, os prestadores indicaram não terem implementado medidas excecionais de gestão de tráfego no âmbito dos serviços de acesso à Internet.

A ANACOM não só acompanhou as diversas medidas adotadas pelos prestadores de serviços de acesso à Internet em resposta à conjuntura, como também as medidas adotadas pelo Governo para o sector, dando parecer sempre que lhe foi solicitado, no âmbito das suas competências de coadjuvação ao Governo.

A monitorização da situação decorrente da Covid-19 foi também feita com recurso à ferramenta de medição NET.mede. Os resultados obtidos revelaram um aumento significativo do número de testes à velocidade do serviço de acesso à Internet efetuados com o NET.mede (através de *browser*), tanto nos acessos fixos residenciais, como nos acessos móveis. Os resultados obtidos foram publicados com regularidade no sítio na Internet da ANACOM[35].

Esta nova realidade propiciou ainda uma regular troca de informação com outras ARN, sob a coordenação do BEREC, sobre a evolução da situação nos vários países europeus, bem como sobre as medidas adotadas em cada país. Também ocorreram trocas de informação sobre procedimentos e ações com as outras autoridades reguladoras portuguesas.

Sem prejuízo do exposto, a ANACOM procurou dar continuidade à análise às ofertas *zero-rating* e similares, tendo solicitado informação aos prestadores mais representativos do mercado sobre esta matéria, à semelhança do verificado nos anos anteriores.

De notar ainda que, na sequência das comunicações enviadas aos prestadores mais representativos do mercado, em maio de 2019, alertando para a necessidade de serem cumpridas as medidas de transparência estabelecidas no Regulamento TSM, e de posteriores interações entre esta Autoridade e os prestadores, a ANACOM monitorizou as alterações que foram implementadas, de forma gradual, pelos prestadores.

No âmbito dessa monitorização, a ANACOM concluiu, em abril de 2020, que as principais deficiências e lacunas na informação sobre velocidades, anteriormente detetadas e comunicadas em maio de 2019 aos ISP de maior dimensão, tinham sido já regularizadas

[35] Relatórios disponíveis na secção de estatísticas relativas ao serviço de acesso à Internet

nos respetivos sítios na Internet. Com efeito, constatou-se que os sítios dos referidos prestadores já apresentavam valores para as diversas velocidades (*download* e *upload*) associadas a ofertas de internet fixas e móveis, previstas no Regulamento Internet Aberta, bem como explicações mais claras e compreensivas sobre as mesmas. Verificou-se ainda que a informação em causa foi também completada na generalidade dos contratos dos referidos prestadores, com exceção de um prestador que apenas alterou os respetivos contratos em agosto de 2020.

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.

Por fim, importa mencionar que a ANACOM aprovou, por decisão de 26 de junho de 2020, o relatório anual 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 2019 e 30 de abril de 2020.

### 15.5.2. Monitorização das regras do *roaming*

No âmbito do *roaming* internacional, o Regulamento 2015/2120 da Comissão, de 26 de novembro, relativo ao TSM (*Telecom Single Market*) 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) para o serviço de *roaming*, cujas regras pormenorizadas foram estabelecidas no Regulamento do *Roaming* (Regulamento (UE) n.º 531/2012, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 13 de junho de 2012) e no Regulamento de Execução (UE) 2016/2286, de 5 de novembro de 2016.

Em 2020, e no contexto da supervisão da aplicação das regras aplicáveis ao *roaming* internacional no EEE, mantiveram-se as atividades de recolha de dados dos operadores móveis e o reporte desses dados, em termos agregados, ao BEREC com vista a contribuir para a elaboração dos relatórios sobre *roaming* internacional produzidos por este organismo, referentes:

(i) à evolução agregada do tráfego retalhista doméstico do serviço móvel, do tráfego retalhista e grossista das comunicações em *roaming* (voz, SMS e dados), das

receitas retalhistas domésticas do serviço móvel e das receitas retalhistas e grossistas das referidas comunicações em *roaming*;

(ii) à transparência e comparabilidade dos tarifários destas comunicações.

Em 2020, pela primeira vez, a recolha referida em (i) abrangeu também informação no âmbito da utilização do M2M em *roaming* internacional. No entanto, a generalidade dos operadores não remeteu dados para a maioria dos indicadores, justificando tal facto com a necessidade de adaptar os seus sistemas de informação à extração dos dados necessários ao preenchimento do questionário.

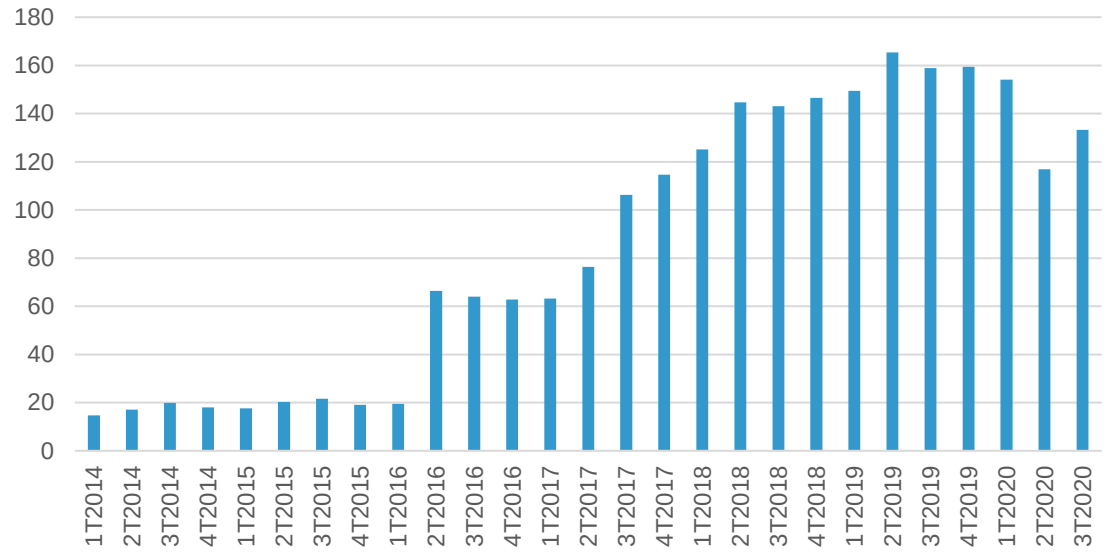
Devido às alterações das regras do *roaming* em 30 de abril de 2016, deixou, desde então, de ser possível fazer uma análise da evolução dos preços médios retalhistas aplicáveis ao *roaming* entre países do EEE.

De acordo com instruções da Comissão Europeia foram ainda descarregadas no CIRCA[36] (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 questionários sobre o *roaming* internacional definidos pelo BEREC.

Seguidamente, apresenta-se a evolução do tráfego agregado dos operadores móveis nacionais entre o 1.º trimestre de 2014 e 3.º trimestre de 2020, para os vários tipos de comunicações em *roaming* intra-EEE.

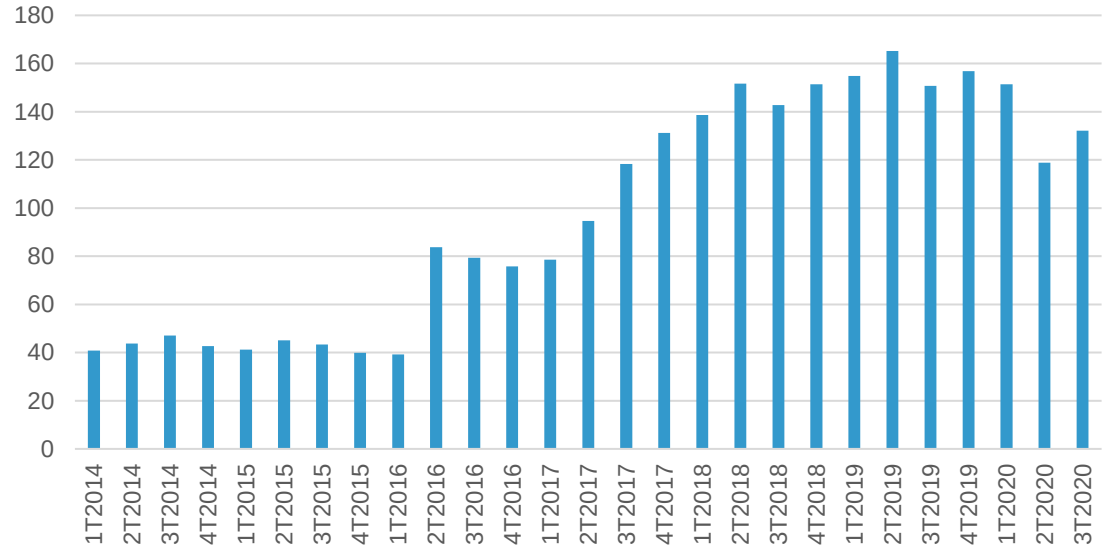
[36] *Communication and Information Resource Centre Administrator* da Comissão Europeia.

**Gráfico 31. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas**



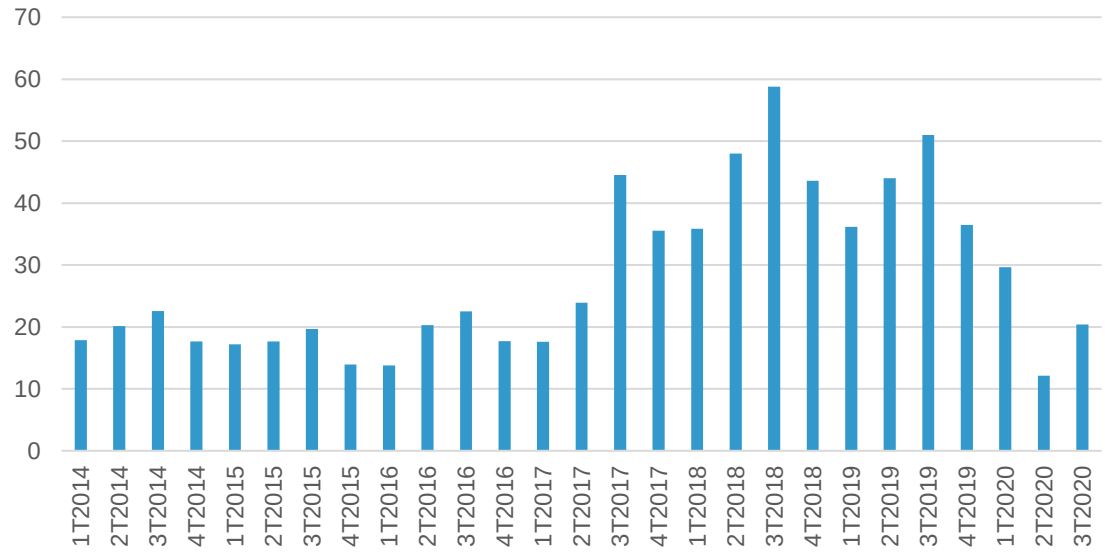

Unidade: Número de chamadas (em milhões)
Fonte: ANACOM

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



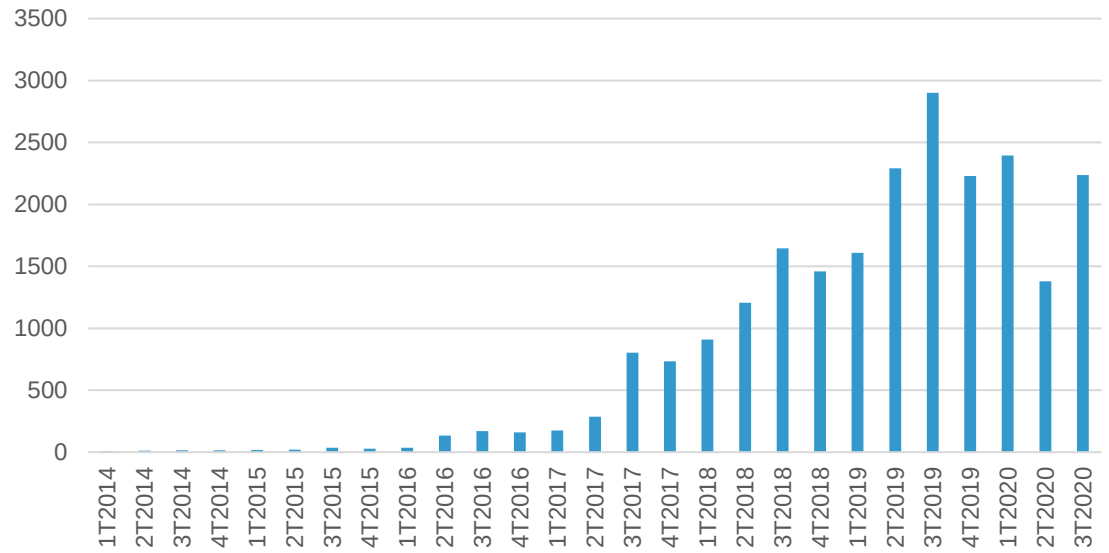

Unidade: Número de chamadas (em milhões)
Fonte ANACOM.

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




Unidade: Número de SMS (em milhões)
Fonte: ANACOM.

**Gráfico 34. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – dados**




Unidade: Terabytes de internet
Fonte ANACOM

Em 2020, 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 2020, os limites máximos para as tarifas grossistas foram os seguintes:

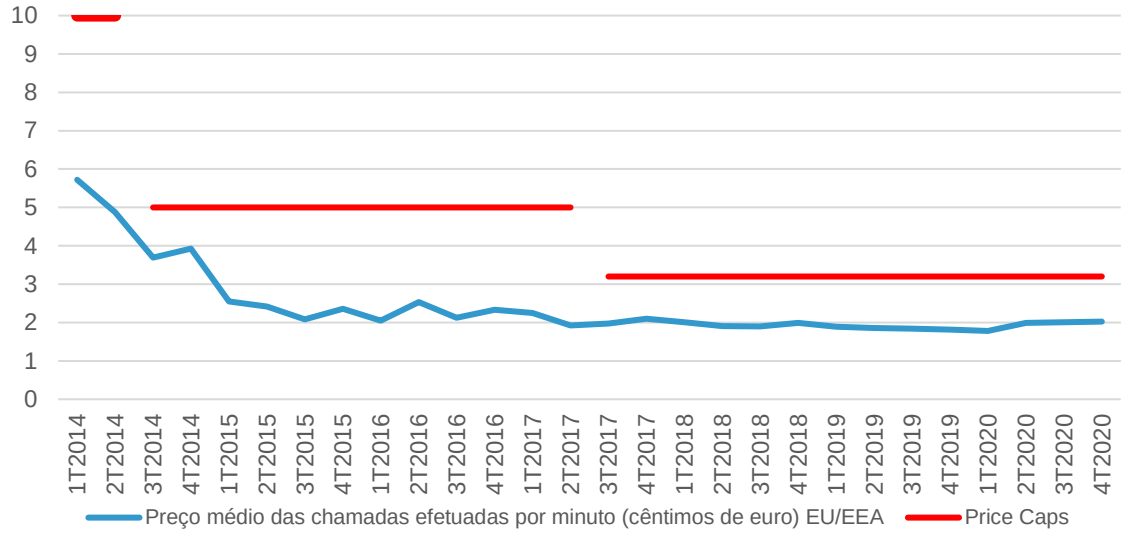
– 3,2 cêntimos por minuto para as chamadas de voz;

– 1 cêntimo por SMS;

– 3,5 euros por GB, para os dados.

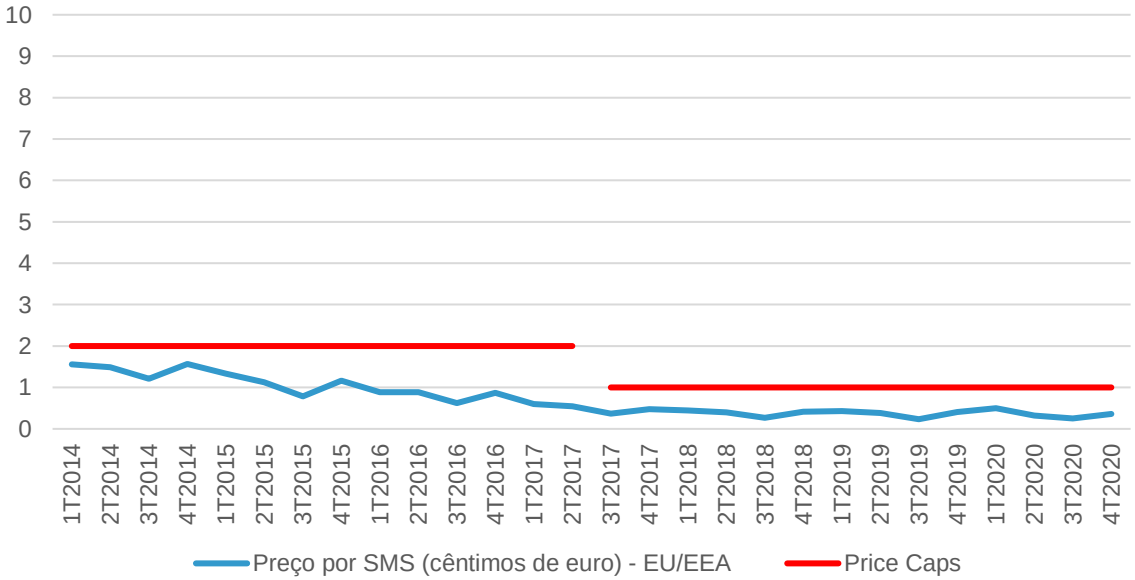
Conforme se verifica nos gráficos abaixo, mantém-se a nível grossista uma evolução decrescente dos preços unitários dos vários serviços, que acompanha a descida dos preços máximos regulados.

**Gráfico 35. Preço grossista de voz *inbound* em *roaming* por minuto**




Fonte: ANACOM.

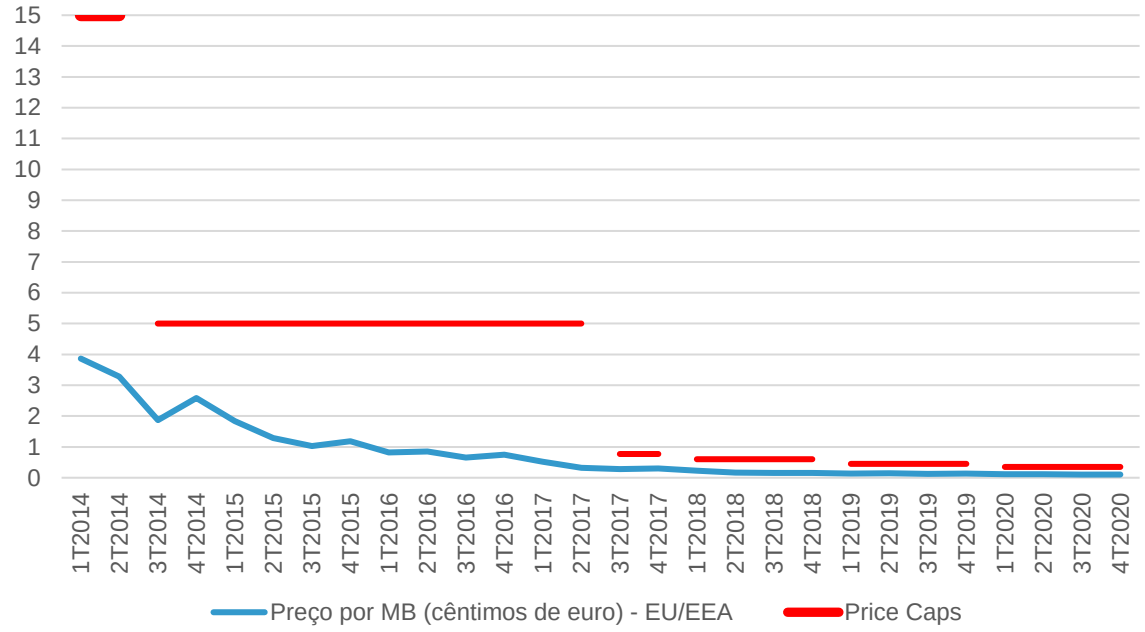
**Gráfico 36. Preço grossista dos serviços de SMS em *roaming***




Unidade: euros.

Fonte: ANACOM.

**Gráfico 37. Preço grossista dos serviços de dados por MB**




Fonte: ANACOM.

Em 2020, a ANACOM verificou que, o sítio na Internet e o serviço de apoio ao cliente de um MNO disponibilizavam informações, no âmbito de um tarifário, que poderiam indiciar o incumprimento das regras do *Roam like at home* (RLAH), por serem suscetíveis de induzir os utilizadores a concluir que, apesar de o tarifário em causa poder ser utilizado em *roaming,* um dos plafonds de dados associados a esse tarifário era apenas passível de utilização em território nacional

Tendo a ANACOM comunicado a situação ao prestador, este esclareceu que as informações em causa estavam incorretas e procedeu à sua correção, tendo igualmente informado que comunicou aos clientes/subscritores desta oferta que todos os plafonds de dados podiam ser utilizados em roaming no EEE até ao limite da PUR de *roaming* da oferta.

No mesmo ano, a ANACOM concluiu também que a informação disponibilizada no sítio de um MVNO não era correta por ser indicada, numa das notas de um tarifário, a existência de um limite de minutos em *roaming* no EEE, quando, de acordo com as regras do RLAH, tais limites de utilização especificamente em *roaming* apenas podem existir para o serviço de dados. Esta informação era contraditória com as restantes informações sobre preços no EEE divulgadas na mesma página. Após comunicação enviada pela ANACOM, o referido MVNO veio a corrigir a informação sobre o referido limite de minutos.

A ANACOM prosseguirá em 2021 a monitorização e fiscalização dos tarifários disponibilizados pelos prestadores, por forma a verificar a sua conformidade com as regras estabelecidas para as PUR especificamente aplicáveis em *roaming* no EEE e com as restantes regras do RLAH.

### 15.5.3. 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 noutro EM.

Assim, desde 15 de maio de 2019, o preço de retalho (excluindo o IVA) faturado aos consumidores pelas comunicações intra-União Europeia (UE)E reguladas[37] não pode exceder 0,19 euros por minuto para as chamadas, e 0,06 euros por cada mensagem SMS (tarifas reguladas[38]). Não obstante esta obrigação, os fornecedores de serviços de comunicações intra-UE reguladas também podem oferecer, e os consumidores podem aceitar de forma expressa, para as comunicações internacionais, incluindo comunicações intra-UE reguladas, uma tarifa não sujeita aos referidos limites (tarifa alternativa[39]), passando assim os consumidores a beneficiar, para as comunicações intra-UE reguladas, de uma tarifa diferente da que lhes seria aplicada se não lhes tivesse sido oferecida essa

[37] De acordo com o ponto 3 do n.º 2 do Artigo 2.º do Regulamento 2015/2120 (Regulamento TSM), "Comunicações intra-UE reguladas" são um serviço de comunicações interpessoais com base em números originadas no Estado-Membro do fornecedor nacional do consumidor e terminadas num número fixo ou móvel do plano de numeração nacional de outro Estado-Membro, e cuja faturação é total ou parcialmente efetuada com base no consumo efetivo.

[38] Por "tarifa regulada" entende-se qualquer serviço de comunicações interpessoais com base em números fornecidos aos consumidores originadas em um Estado-membro do EEE e terminadas em qualquer número fixo ou móvel do plano de numeração nacional de outro Estado-membro do EEE, e que é cobrado total ou parcialmente com base no consumo real. Este indicador abrange todas as tarifas unitárias intra-EEE oferecidas aos consumidores.

[39] "Tarifas alternativas" são tarifas diferentes das tarifas reguladas e apenas podem ser oferecidas pelos operadores em adição às tarifas reguladas. As tarifas alternativas não estão sujeitas aos limites tarifários máximos por minuto e por SMS estabelecidos para as tarifas reguladas. As "tarifas alternativas" abrangem as comunicações intra-EEE reguladas e as comunicações não-EEE.

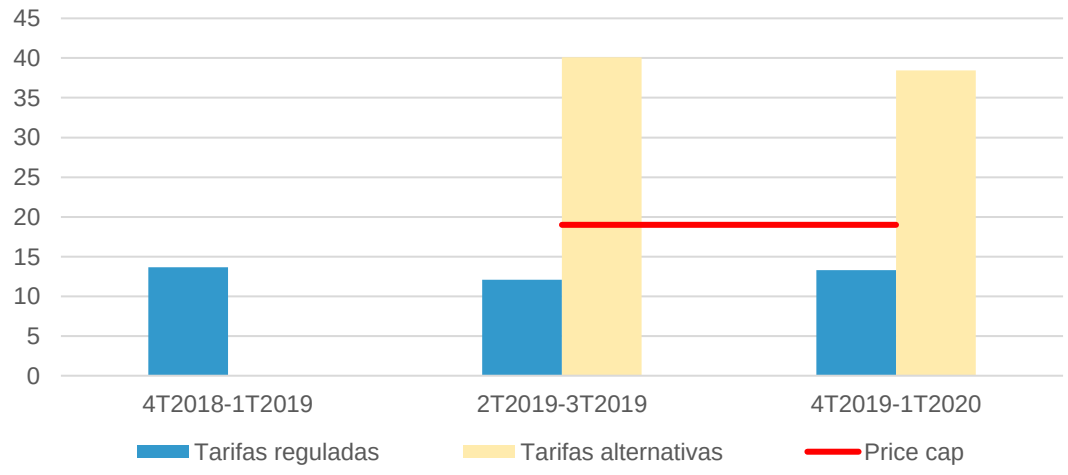
opção. Estas regras são atualmente aplicáveis também em cada um dos restantes países do Espaço Económico Europeu (EEE) – Islândia, Noruega e Liechtenstein.

Em 2020, foi definido e aprovado pelo BEREC um questionário para recolha de dados relativos às comunicações intra-EEE[1], referente ao período compreendido entre 1 de abril de 2019 e 31 de março de 2020, cuja informação foi divida em dois semestres: de 1 de abril de 2019 a 30 setembro de 2019 e de 1 de outubro de 2019 a 31 de março de 2020.

O questionário foi preenchido e remetido à ANACOM pelas empresas prestadoras de serviços móveis e de serviços fixos de voz abrangidas pelas novas regras tarifárias. A ANACOM verificou a informação recebida e, após algumas interações com as empresas, remeteu ao BEREC a versão final das respostas individuais recebidas, mediante garantia da confidencialidade das mesmas. O relatório do BEREC sobre esta matéria foi publicado em outubro de 2020, no respetivo sítio na Internet.

Seguidamente, apresenta-se a evolução, para tarifas reguladas e para tarifas alternativas, dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes fixas dos operadores nacionais para os países do EEE, valores estes referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo (ou seja, as tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, as tarifas cobradas fora desses pacotes):

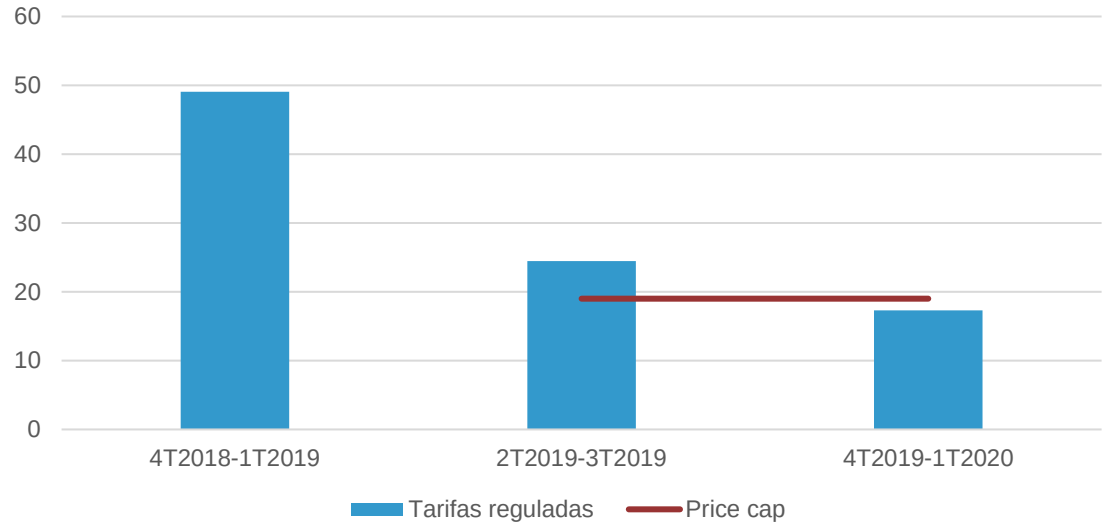
**Gráfico 38. Preço médio por minuto das comunicações (origem redes fixas) para países do EEE**




Unidade Cêntimos.
Fonte: ANACOM.

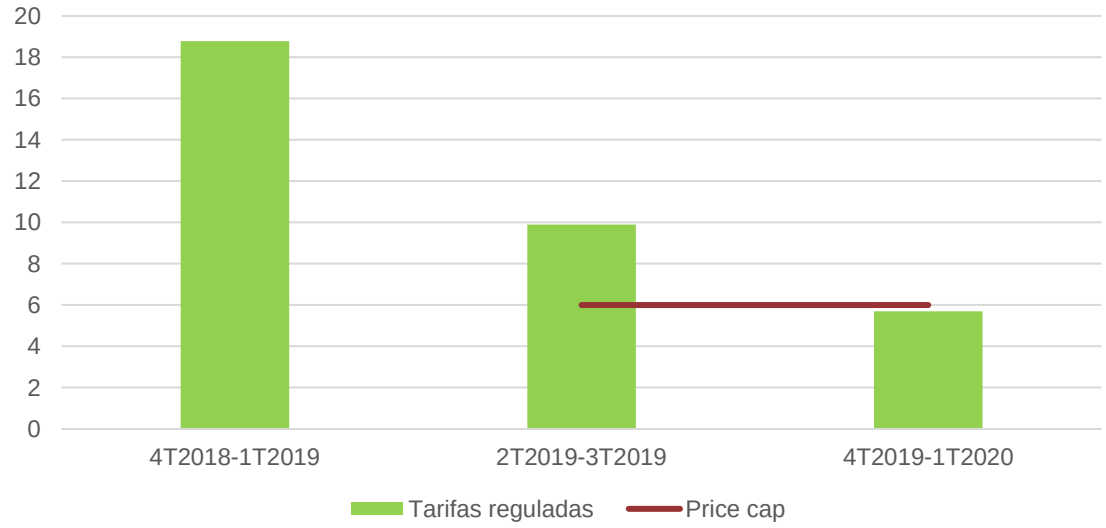
Nos gráficos seguintes está representada a evolução dos preços médios das comunicações internacionais originadas nas redes móveis dos operadores nacionais para os países do EEE (de referir que não foram reportadas tarifas alternativas para este tipo de comunicações). Os valores destes preços são referentes apenas às tarifas cobradas por unidade de consumo, ou seja, respeitam às tarifas cobradas no âmbito de ofertas que não têm pacotes de minutos incluídos ou, no caso de ofertas que incluem este tipo de pacotes, representam apenas as tarifas cobradas fora desses pacotes.

**Gráfico 39. Preço médio por minuto das comunicações (origem redes móveis) para países do EEE**




Unidade Cêntimos.
Fonte: ANACOM.

**Gráfico 40. Preço médio por SMS das comunicações para países do EEE**




Unidade Cêntimos.
Fonte: ANACOM.

### 15.5.4. 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.

Com o objetivo de fomentar melhores serviços transfronteiriços de entrega de encomendas, este regulamento 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 somente 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-UE, 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 remeteram à ANACOM os dados dos utilizadores *q*ue pretendiam registar na referida plataforma da CE, reportando até 31 de janeiro de 2020 na referida plataforma a sua lista pública das tarifas aplicáveis em 1 de janeiro do mesmo ano aos envios considerados no anexo do Regulamento. A ANACOM verificou a informação e, após solicitação às empresas da correções e esclarecimentos tidos por convenientes, submeteu as listas de tarifas públicas à CE dentro do prazo estabelecido. Foi igualmente remetida até 30 de junho de 2020 à ANACOM a informação periódica anual definida no anexo II do Regulamento de Execução. A ANACOM procedeu à verificação dos dados reportados pelos operadores, solicitando-lhes as correções e os esclarecimentos necessários.

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

Em 2020, através da sua rede de sondas, a ANACOM continuou a monitorizar em permanência a integridade e qualidade do sinal de TDT.

À medida que o processo de migração de TDT evoluía ao longo de todo o território, a rede ia passando a monitorizar, quase em “tempo real” (assim que o processo de migração era concluído em cada um dos emissores da TDT), as novas frequências e a qualidade do sinal que as mesmas passaram a proporcionar.

Os dados recolhidos pela rede de sondas TDT foram sendo sempre disponibilizados numa página dedicada do sítio da ANACOM, numa base diária, permitindo ao público em geral obter uma perspetiva diária, em plena transparência, do comportamento da rede de difusão de TDT, antes, durante e após a conclusão de todo o processo de migração da TDT.

Em 2020, a ANACOM continuou ainda a monitorizar a execução do programa de comparticipação dos custos com equipamento TDT complementar (DTH), a que a MEO está vinculada, o qual vigora até ao termo do DUF TDT (9 de dezembro de 2023). Releva-

se que, no total, o valor do programa de comparticipação previsto na proposta da MEO que venceu o concurso ascende a 16,8 milhões de euros.

Este programa tem por objetivo 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 acompanhamento deste programa baseia-se em informação sobre a sua execução que a MEO está obrigada a enviar periodicamente à ANACOM.

Nas tabelas seguintes apresenta-se informação sintética sobre este programa, sendo de notar o aumento do montante despendido em 2020 em 59 267 euros, abrangendo mais 100 beneficiários no âmbito da comparticipação *a posteriori* e mais 944 beneficiários no âmbito da comparticipação *a priori*. O montante total comparticipado até final de 2020 representa cerca de 23% do montante total do programa de comparticipação previsto na proposta da MEO.

**Tabela 21. Montante despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa) – Total acumulado anual**

| Programa de Comparticipação a Equipamento TDT Complementar | Montante despendido (total acumulado desde o início do programa) | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Até 31-12-2012 | Até 31-12-2013 | Até 31-12-2014 | Até 31-12-2015 | Até 31-12-2016 | Até 31-12-2017 | Até 31-12-2018 | Até 31-12-2019 | Até 31-12-2020 |
| | 2 196 523 | 2 748 793 | 3 091 715 | 3 303 951 | 3 463 780 | 3 593 124 | 3 701 130 | 3 783 850 | 3 843 117 |

Unidade: Euros.
Fonte: ANACOM

**Tabela 22. Número de beneficiários do programa de comparticipação – Total acumulado anual**

| Programa de Comparticipação a Equipamento TDT Complementar | N.º beneficiários (total acumulado desde o início do programa) | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Até 31-12-2012 | Até 31-12-2013 | Até 31-12-2014 | Até 31-12-2015 | Até 31-12-2016 | Até 31-12-2017 | Até 31-12-2018 | Até 31-12-2019 | Até 31-12-2020 |
| Comparticipação a *posteriori* [1] | 10 472 | 12 513 | 13 467 | 13 958 | 14 222 | 14 406 | 14 576 | 14 679 | 14 779 |
| Comparticipação a *priori* [2] | 20 362 | 26 996 | 31 451 | 34 373 | 36 707 | 38 648 | 40 268 | 41 604 | 42 548 |

Fonte: ANACOM

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

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

### 15.5.6. Monitorização das obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF) dos operadores do serviço móvel

Os operadores MEO, NOS e Vodafone remeteram, em 2020, à ANACOM as informações exigidas para efeito de monitorização por esta Autoridade do cumprimento das obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências (DUF), atribuídos a estes operadores, para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres, a saber:

- Informações relacionadas com as obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos em momento anterior ao leilão multi-faixa:

a) Informação, referente ao final de 2019, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação de serviços e voz e de dados até 9600 bps na faixa dos 900 MHz a dos 1800 MHz;

b) Informação referente ao final de 2019, para monitorização do cumprimento de obrigações de cobertura na prestação dos serviços de dados na faixa dos 2100 MHz (que incluem, entre outras, as obrigações de cobertura de 588 freguesias consideradas potencialmente sem cobertura de banda larga móvel[40]).

De acordo com estas informações reportadas pelos próprios operadores, encontravam-se cumpridas as respetivas obrigações de cobertura. Em 2020 foi dada prioridade à verificação das obrigações de cobertura das 588 freguesias, tendo sido possível analisar a informação detalhada fornecida pelos operadores móveis, efetuar estudos de cobertura teóricos e medições em algumas freguesias. O trabalho de verificação irá continuar em 2021.

- Informações relacionadas com as obrigações de cobertura associadas aos direitos de utilização de frequências atribuídos na sequência do leilão multi-faixa[41]:

[40] Em cada uma das 196 freguesias potencialmente sem cobertura de banda larga móvel que cada um dos três operadores deve cobrir, deve ser disponibilizado, no mínimo a 75% da população, um serviço de banda larga móvel que permita uma velocidade de transmissão de dados de 30 Mbps (velocidade máxima de *download*). Estas obrigações adicionais de cobertura deveriam ser totalmente cumpridas em meados de 2019, ou seja, num prazo de um ano a partir da renovação dos DUF, ocorrendo esta em meados de 2018 (abril, junho e maio de 2018, respetivamente para a MEO, NOS e Vodafone).

[41] Regulamento 560-A/2011, de 19 de outubro

Estas informações são exigidas aos prestadores para efeito monitorização do cumprimento das obrigações de cobertura na prestação de serviços de dados na faixa dos 800 MHz, em concreto as obrigações de cobertura de 480 freguesias consideradas tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel.

De salientar que, no âmbito das obrigações de cobertura na faixa dos 800 MHz atrás referidas, a ANACOM, por deliberação de 21 de novembro de 2019, havia procedido à revisão das velocidades de referência a assegurar nas 480 freguesias consideradas "tendencialmente sem cobertura de banda larga móvel".

As novas velocidades de referência associadas às obrigações de cobertura fixadas, apenas se aplicam, no entanto, à NOS e à Vodafone, uma vez que para a MEO se manteve a velocidade de referência já anteriormente fixada para a totalidade das 160 freguesias que lhe compete cobrir.

No âmbito da referida deliberação, até 21 de maio de 2020 (ou seja, no prazo de 6 meses após a decisão da ANACOM) a NOS e a Vodafone deveriam assegurar que, em 50% das 196 freguesias cuja cobertura cabe a cada uma destas empresas, eram já asseguradas as novas velocidades de referência fixadas e que, num prazo de 9 meses após a referida deliberação, essas velocidades estabelecidas deveriam ser já asseguradas na totalidade das freguesias em causa.

No entanto, em 2020 e face à situação de pandemia, estes prazos para cumprimento de uma cobertura de 50% e de 100% das freguesias em questão foram suspensos por força da lei, tendo o seu termo passado, respetivamente, para outubro de 2020 e janeiro de 2021[42].

A análise pela ANACOM das informações enviadas pelos operadores em 2020 sobre o cumprimento das suas obrigações de cobertura nestas freguesias irá prosseguir em 2021.

[42] Os prazos inicialmente fixados foram suspensos, nos termos da sub-alínea i) da alínea c) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março de 2020 que estabeleceu medidas excecionais e temporárias de resposta à epidemia da doença Covid-19 relacionadas com o sector das comunicações eletrónicas. Este diploma foi revogado pelo Decreto-Lei n.º 51/2020, de 7 de agosto de 2020.

### 15.5.7. Monitorização do cumprimento de obrigações no âmbito da portabilidade

Foi recolhida informação, através do "questionário semestral de portabilidade", para supervisionar a evolução da portabilidade e dos preços associados a esta operação e para verificar o cumprimento de certas obrigações de informação aos utilizadores finais fixadas no Regulamento da Portabilidade por parte das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas.

No âmbito da monitorização das obrigações de informação aos utilizadores finais foi obtida informação sobre os preços de portabilidade, bem como sobre os procedimentos utilizados pelos prestadores do STM para desativação/reativação do anúncio *online* de portabilidade e sobre os números de acesso ao serviço informativo de preços de chamadas para números portados. Estas informações foram atualizadas nas páginas onde se procede à sua divulgação no sítio da ANACOM.

Tendo sido encontrados indícios de desconformidades por parte de um prestador relativamente ao cumprimento das suas obrigações de transparência tarifária no âmbito da portabilidade, na sequência de uma ação de fiscalização à empresa em causa, remeteu-se o respetivo processo para análise em sede de contencioso.

### 15.5.8. Monitorização da informação sobre qualidade de serviço fixada no Regulamento sobre qualidade de serviço

No âmbito do Regulamento sobre Qualidade de Serviço[43] (RQS), a ANACOM recebe, por parte das empresas que dispõem de ofertas de STF destinadas ao segmento residencial e ofertas de STF normalizadas[44] dirigidas ao segmento não residencial, informação sobre os seus objetivos anuais em termos de qualidade de serviço bem como sobre os níveis de desempenho trimestral efetivamente alcançados pelas mesmas.

Estas empresas estão também obrigadas a divulgar, em cada ano, nos respetivos sítios na Internet, os seus objetivos anuais de desempenho em termos de qualidade de serviço e os níveis de desempenho anuais registados no ano anterior. Em 2020, as empresas prestadoras cumpriram as suas obrigações de divulgação aos utilizadores finais e de reporte à ANACOM da informação sobre qualidade de serviço exigida no RQS.

---

[43] 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.

[44] Ofertas em que as condições do serviço prestado não são contratadas cliente a cliente, estando definidas *a priori* por um contrato tipo e obedecendo a um critério de uniformidade para quem subscreva tal contrato.

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 2020. Nas tabelas seguintes apresenta-se informação sintética sobre a informação enviada pelas empresas prestadoras à ANACOM, destacando-se algumas situações em que os níveis de desempenho apurados não atingiram os objetivos autopropostos pelas respetivas empresas:

**Tabela 23. Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial**

| | MEO | | NOS | | NOS Açores | | NOS Madeira | | NOWO | | Vodafone | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo |
| Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) [1] | 13 | 14 | 18 | 15 | 5 | 10 | 8 | 15 | 14 | 16 | 13 | 15 |
| Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente | 92% | 95% | 97% | 95% | 100% | 95% | 95% | 96% | 96% | 95% | 96% | 95% |
| Nº de avarias por linha de acesso | 0,150 | 0,230 | 0,010 | 0,050 | 0,070 | 0,300 | 0,113 | 0,100 | 0,008 | 0,050 | 0,014 | 0,048 |
| Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) [1] | 175h | 165h | 103h | 140h | 65h | 120h | 11h | 15h | 72h | 110h | 312h | 200h |

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

**Tabela 24. Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial**

| | MEO | | NOS | | NOS Açores | | NOS Madeira | | NOWO | | Vodafone | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo | Nível de desempenho | Objetivo |
| Prazo de fornecimento de uma ligação inicial (dias consecutivos) [1] | 14 | 15 | 17 | 15 | 4 | 10 | 13 | 15 | 14 | 14 | 22 | 18 |
| Pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente | 90% | 92% | 95% | 95% | 100% | 95% | 97% | 96% | 97% | 95% | 90% | 90% |
| Nº de avarias por linha de acesso | 0,120 | 0,180 | 0,004 | 0,050 | 0,140 | 0,300 | 0,234 | 0,100 | 0,014 | 0,050 | 0,008 | 0,045 |
| Tempo de reparação de avarias (horas consecutivas) [1] | 172h | 155h | 114h | 140h | 49h | 60h | 15h | 15h | 72h | 110h | 366h | 200h |

Fonte: Informação remetida à ANACOM pelos prestadores de STF

[1] Valor que corresponde ao percentil 95 das instalações/reparações mais rápidas.

### 15.5.9. Monitorização da informação disponibilizada aos utilizadores finais na sequência da pandemia de Covid-19

#### 15.5.9.1. Monitorização do cumprimento de medidas excecionais e temporárias de informação a utilizadores finais em resposta à epidemia da doença Covid-19

No âmbito das atividades de monitorização e de supervisão desenvolvidas, a ANACOM procedeu à monitorização do cumprimento pelos operadores das medidas excecionais e temporárias de resposta à Covid-19 relacionadas com o sector das Comunicações Eletrónicas, no âmbito do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março.

Neste contexto, foi monitorizado o cumprimento da obrigação de divulgação das medidas de gestão de rede e de tráfego eventualmente adotadas pelas empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, ao abrigo do art.º 6 do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março. Para o efeito, foram consultados os respetivos sítios na Internet, nos quais não foi localizada informação sobre a efetiva adoção deste tipo de medidas excecionais e temporárias de gestão de rede e de tráfego, sendo este resultado consistente com o facto de a ANACOM não ter sido também notificada pelos operadores relativamente à adoção deste tipo de medidas.

A ANACOM procedeu igualmente à monitorização da divulgação, nos sítios na Internet das empresas que oferecem redes de comunicações públicas ou serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, de informação relativa às campanhas de sensibilização da população previstas no âmbito do art.º 7.º do mesmo diploma (campanhas de sensibilização da população para a possibilidade de a experiência de utilização dos serviços de comunicações eletrónicas poder sofrer alterações durante a epidemia SARS-CoV-2, em função das soluções a ser adotadas no âmbito do mesmo diploma, com o objetivo de dar prioridade à continuidade da prestação dos serviços críticos a toda a população). Concluiu-se que a informação disponibilizada estava conforme com o disposto no referido diploma.

### 15.5.9.2. Monitorização da utilização de números especiais para atendimento a consumidores por prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais

A Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, retificada pela Declaração de Retificação n.º 18/2020, publicada na I Série do Diário da República n.º 85/2020, de 30 de abril, que estabeleceu regimes excecionais e temporários de resposta à epidemia de SARS-CoV-2, veio, entre outros aspetos, proibir a disponibilização de linhas de atendimento ao consumidor com números telefónicos iniciados por 7, pelas entidades públicas e empresas que prestam serviços públicos, incluindo os prestadores de serviços de comunicações eletrónicas e serviços postais.

Este diploma veio também proibir a disponibilização destas linhas de atendimento exclusivamente através de números telefónicos iniciados por 30 ou 808, concedendo, nestes casos, às empresas o prazo de 90 dias, contado a partir de 11 de abril de 2020, para criarem alternativas de contacto telefónico com os consumidores através de números começados por 2.

Neste contexto, e tendo a ANACOM recebido várias reclamações sobre a utilização de números iniciados por 7, em particular por parte de empresas prestadoras de serviços postais, bem como sobre os custos de ligação para as linhas de atendimento dos prestadores de serviços de comunicações eletrónicas, em particular quando as ligações são efetuadas a partir de outras redes, procedeu-se, em maio de 2020, à verificação da informação divulgada nos sítios na Internet das empresas prestadoras de serviços de comunicações eletrónicas ou de serviços postais sobre os meios de contacto telefónicos e escritos (à distância), tendo em vista, em particular, a identificação das gamas de numeração divulgadas para contacto com os consumidores.

No âmbito das consultas então efetuadas foi também apurado se as empresas se encontravam a divulgar nos sítios na Internet endereços eletrónicos para contacto escrito e outros meios de comunicação à distância para o mesmo efeito, nos termos do Decreto-Lei n.º 7/2004.

Os indícios de incumprimento apurados no âmbito da utilização de números da gama 7 foram comunicados às empresas prestadoras, tendo também as empresas

com números de contacto com os consumidores iniciados por 808 ou 30 que, à data, não divulgavam ainda números alternativos de contacto telefónico com os consumidores através de números começados por 2 sido alertadas para a necessidade de criação dessa mesma alternativa. Todas as empresas instadas ao cumprimento, informaram sobre alterações realizadas de forma a assegurar a conformidade legal das linhas de apoio ao consumidor que disponibilizam - incluindo os números criados para o efeito e a forma como são divulgados aos utilizadores. Este impacto sentiu-se sobretudo nas empresas postais, já que estas disponibilizavam em regra números 707. Todas passaram a disponibilizar números iniciados por 2 e uma disponibilizou um número gratuito 800. No que respeita aos endereços de email, todas as empresas contactadas informaram sobre endereços na medida em que o Decreto-Lei n.º 7/2004 lhe era aplicável. Esta informação foi divulgada no Portal do Consumidor da ANACOM.

# CONTRAORDENAÇÕES

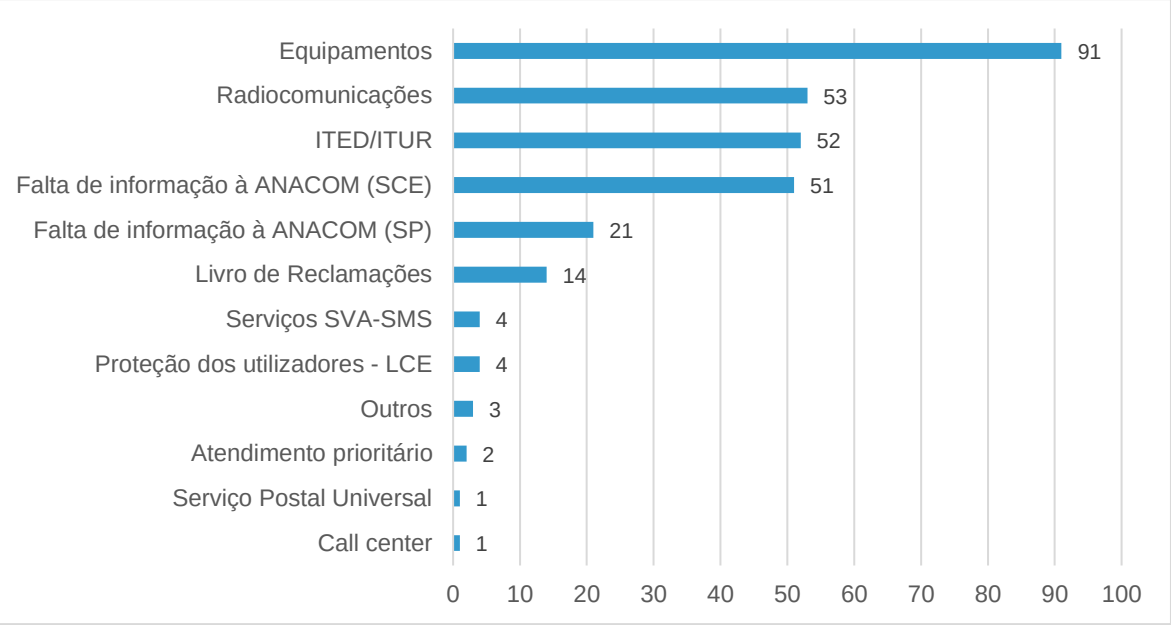
# 16. CONTRAORDENAÇÕES

## 16.1. Novos processos

Durante o ano de 2020, a ANACOM abriu 297 novos processos, com base em notícias de infração de que teve conhecimento através de autos de notícia e relatórios dos serviços de fiscalização da ANACOM, autos de notícia de entidades policiais e informação recebida de outras entidades públicas e através de reclamações.

Essas notícias de infração relatam factos relacionados com os seguintes temas:

**Gráfico 41. Novos processos (por temática)**

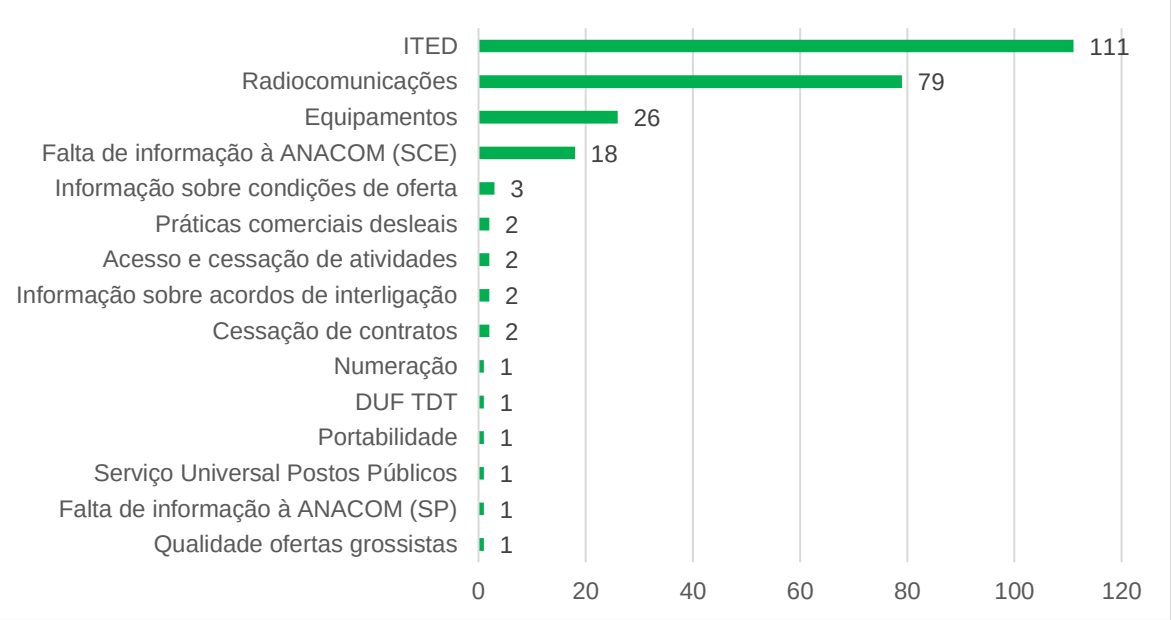



Fonte: ANACOM

## 16.2. Análise inicial de notícias de infração

Durante o ano foram objeto de análise inicial 419 processos. Tendo resultado dessa análise que existiam indícios suficientes de infrações que compete à ANACOM sancionar foram instaurados 251 processos de contraordenação, sobre as seguintes temáticas:

**Gráfico 42. Processos de contraordenação instaurados**




Fonte: ANACOM

No âmbito da LCE salientam-se os três processos instaurados por indícios de violação da obrigação de informação sobre as condições de oferta, os dois processos em que estão indiciadas contraordenações por violação 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” e os dezoito processos instaurados por violação da obrigação de envio de informação à ANACOM para vários fins.

Destacam-se ainda os processos instaurados por violações ao regime de instalação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) (111 processos), os processos relativos a incumprimentos de obrigações previstas no regime da disponibilização no mercado, da colocação em serviço e da utilização de equipamentos rádio (26 processos) e os processos instaurados por incumprimentos de obrigações aplicáveis à utilização de redes e estações de radiocomunicações (79 processos).

## 16.3. Processos concluídos

A ANACOM decidiu 426 processos, abertos ou já instaurados como processos de contraordenação, dos quais 147 terminaram com a aplicação de coimas num montante global de 2 605 710,33 euros.

Foram ainda efetuados pagamentos voluntários de coimas (efetuados pelos arguidos após a notificação das acusações) no valor global de 35 966,66 euros.

Na tabela seguinte é indicado o sentido das decisões adotadas nos processos concluídos na ANACOM:

**Tabela 25. Decisões em processos de contraordenação**

| **Total de decisões em processos de contraordenação** | | | **426** |
|---|---|---|---|
| Notícias de infração que não levaram à instauração de proc. de contraordenação autónomo | 168 | Arquivamento Liminar | 123 |
| | | Integração em processos pendentes, participações criminais e remessa a outras entidades | 45 |
| Decisões de processos instaurados | 258 | Aplicação de coima, sanção acessória ou declaração de perda de equipamentos | 152 |
| | | Admoestação | 17 |
| | | Absolvição/arquivamento | 79 |
| | | Apensação na decisão, decisões em processos sumaríssimos aceites e pagamentos voluntários que põem termo ao processo | 10 |

Fonte: ANACOM

Das 169 decisões condenatórias proferidas destacam-se as seguintes[45]:

- Duas decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas no Regulamento de Portabilidade, nas quais, para além das coimas, foi também determinado o pagamento de compensações a assinantes, sob pena de aplicação de sanções pecuniárias compulsórias:

[45] Nas notas que se seguem são mencionadas as decisões judiciais, proferidas até 31.12.2020, na sequência da interposição dos recursos de impugnação judicial das decisões da ANACOM de seguida mencionadas, referindo-se ainda se essas decisões foram objeto de novo recurso, ainda que interposto após 31.12.2020.

- coima única de 205 800 euros aplicada à Vodafone[46], pela prática de trinta e quatro contraordenações;
- coima única de 699 125 euros aplicada à MEO[47] (designada, à data das infrações, por TMN – Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.,), pela prática de cento e dez contraordenações.

- Duas decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações fixadas na deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 28.10.2010, que determinou a introdução de alterações à ORAC, em que foram aplicadas as seguintes coimas:
  - coima única de 472 000 euros aplicada à MEO[48], pela prática de dezanove contraordenações;
  - coima única de 132 000 euros aplicada à MEO[49], pela prática de oito contraordenações.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 34 000 euros à NOWO[50], por violação de obrigações relativas à suspensão de serviços de comunicações eletrónicas, que consubstanciaram a prática de catorze contraordenações.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 120 000 euros à MEO[51] por quinze incumprimentos de obrigações previstas no Regulamento n.º 169/2013, de 15 de maio, que estabelece regras de utilização de números 18xy do PNN para serviços informativos – outras listas.

[46] Por sentença de 06.07.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da Vodafone e determinou a aplicação de uma coima única de 60 000,00 euros e ordenou o pagamento das compensações em falta a 2 assinantes.

[47] Por sentença de 17.11.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da MEO, determinando aplicar uma coima única de 500 000,00. A ANACOM e a MEO recorreram da sentença para o TRL.

[48] Esta decisão foi judicialmente impugnada.

[49] Esta decisão foi judicialmente impugnada.

[50] Esta decisão foi judicialmente impugnada.

[51] Por sentença de 03.09.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da MEO e determinou a aplicação de uma coima única de 92 000,00 euros. A ANACOM e a MEO recorreram da sentença. Por Acórdão de 09.12.2020, o TRL não concedeu provimento aos recursos apresentados e manteve a sentença condenatória do TCRS.

- Decisão de aplicação de coima no valor de 20 000 euros à Vodafone[52] por incumprimento de obrigação prevista no Regulamento n.º 495/2014, de 3 de novembro, que estabelece regras sobre o acesso dos utilizadores finais aos números do Plano Nacional de Numeração.
- Decisão de aplicação de coima no valor de 30 000 euros à MEO[53], por violação de determinação da ANACOM para que fosse eliminada a introdução da restrição para o acesso à gama de numeração 760 (traduzida na necessidade de criação e carregamento de um segundo saldo).
- Oito decisões que sancionaram incumprimentos de obrigações estabelecidas no Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de maio, relativas a SVA-SMS, nas quais foram aplicadas as seguintes coimas:
    - coima única de 30 000 euros aplicada à NOS[54], pela prática de duas contraordenações;
    - coima única de 22 500 euros aplicada à MEO[55], pela prática de duas contraordenações;
    - coima única de 47 000 euros aplicada à SIC56, pela prática de quatro contraordenações;
    - coima única de 23 000 euros aplicada à ERICSON[57], pela prática de duas contraordenações;
    - coima única de 30 000 euros aplicada à AMSTELCOM[58], pela prática de três contraordenações;

[52] Por sentença de 21.09.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da Vodafone e determinou a aplicação de uma coima única de 15 000,00 euros.

[53] Por sentença de 19.11.2020, o TCRS concedeu provimento ao recurso da MEO e determinou a absolvição da arguida.

[54] Por sentença de 07.10.2020, o TCRS concedeu provimento ao recurso da NOS e determinou a absolvição da arguida.

[55] Por sentença de 01.07.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da MEO e determinou a aplicação de uma coima única de 10 000,00 euros.

[56] Por sentença de 01.09.2020, o TCRS julgou o recurso da SIC procedente, declarando a prescrição do processo e determinando o arquivamento dos autos.

[57] Esta decisão não foi impugnada.

[58] Por sentença de 08.09.2020, o TCRS declarou prescrito o procedimento contraordenacional e arquivou o processo.

- coima única de 39 500 euros aplicada à TOTAL TIM[59], pela prática de três contraordenações;
- coima única de 22 000 euros aplicada à NETSIZE[60], pela prática de três contraordenações;
- coima única de 37 500 euros aplicada à Vodafone[61], pela prática de duas contraordenações.

- Duas decisões que sancionaram incumprimentos de várias obrigações previstas no regime de disponibilização no mercado, da colocação em serviço e da utilização de equipamentos rádio, nas quais foram aplicadas as seguintes coimas:
  - coima única de 14 000 euros aplicada à BCM Bricolage[62], pela prática de três contraordenações;
  - coima única de 15 000 euros aplicada à RÁDIO POPULAR[63], pela prática de quatro contraordenações;
  - coima única de 54 850 euros aplicada à STAPLES[64], pela prática de quinze contraordenações.
- Três decisões por violações de obrigações relativas à utilização e ocupação de infraestruturas de telecomunicações em edifícios para prestação serviços de comunicações eletrónicas, em que foram aplicadas as seguintes coimas:
  - coima única de 162 500 euros aplicada à MEO[65], pela prática de seis contraordenações;

[59] Por sentença de 08.06.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da TOTAL TIM e determinou a aplicação de uma coima única de 30 000,00 euros.

[60] Esta decisão não foi impugnada.

[61] Esta decisão não foi impugnada.

[62] Por sentença de 20.04.2020, o TCRS julgou prescrito o procedimento contraordenacional e determinou a devolução à BCM Bricolage dos equipamentos apreendidos.

[63] Por sentença de 11.03.2020, o TCRS declarou extinto, por prescrição, o procedimento contraordenacional e determinando o arquivamento dos autos.

[64] Esta decisão foi judicialmente impugnada.

[65] Por sentença de 18.09.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da MEO e determinou a aplicação de uma coima única de 85 000,00 euros. O Ministério Público, a MEO e a ANACOM recorreram para o TRL, que em 17.11.2020, ordenou que os autos descessem ao TCRS. Em 29.12.2020, o TCRS proferiu nova sentença, e aplicou uma coima única de 150 000,00 euros.

- coima única de 14 000 euros aplicada à NOWO[66], pela prática de duas contraordenações;
- coima única de 18 000 euros aplicada à NOS[67], pela prática de uma contraordenação.

- Sete decisões que sancionaram incumprimentos da obrigação de prestação de informações à ANACOM, prevista no artigo 108.º da LCE, nas quais foram aplicadas as seguintes coimas:
  - coima de 12 000 euros aplicada à IBM PORTUGUESA[68], pela prática de uma contraordenação;
  - coima de 11 250 euros aplicada à VECTONE MOBILE PORTRUGAL[69], pela prática de uma contraordenação;
  - coima única de 11 000 euros aplicada à LYCAMOBILE LIMITED[70], pela prática de cinco contraordenações;
  - coima única de 10 000 euros aplicada à SKYLOGIC[71], pela prática de três contraordenações;
  - coima de 10 000 euros aplicada à T-SYSTEMS[72], pela prática de duas contraordenações;
  - coima de 17 400 euros aplicada à NOS[73], pela prática de duas contraordenações;
  - coima de 40 000 euros aplicada à UROS[74], pela prática de duas contraordenações.

---

[66] Por sentença de 30.10.2020, o TCRS julgou o recurso da NOWO totalmente improcedente e confirmou a decisão da ANACOM. A NOWO e ANACOM recorreram da decisão para o TRL.

[67] Esta decisão foi judicialmente impugnada.

[68] Esta decisão não foi impugnada.

[69] Esta decisão não foi impugnada.

[70] Esta decisão não foi impugnada.

[71] Esta decisão não foi impugnada.

[72] Por sentença de 26.11.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da T-SYSTEMS e determinou a aplicação de uma coima única 5 000,00 euros.

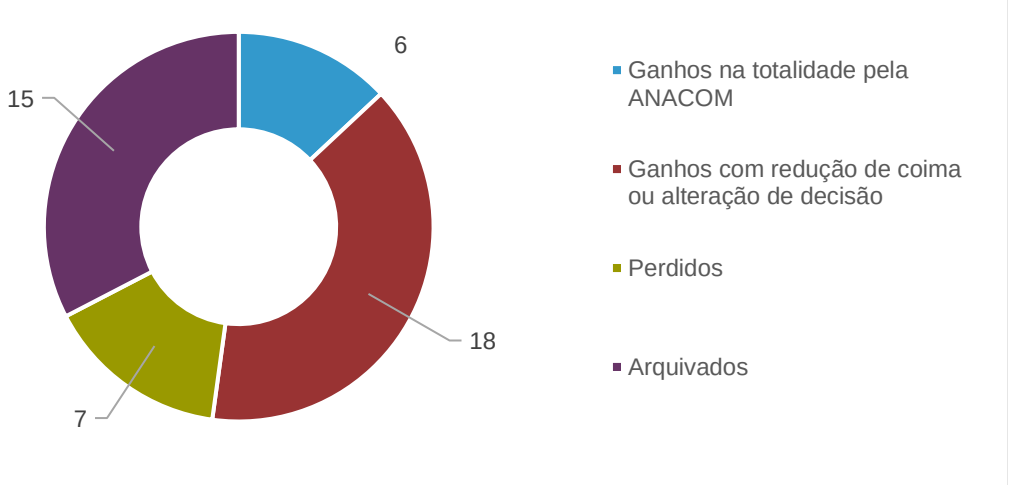
[73] Por sentença de 20.10.2020, o TCRS concedeu provimento parcial ao recurso da NOS e determinou a aplicação de uma coima única de 12 500,00 euros. A NOS recorreu da sentença para o TRL.

[74] Esta decisão não foi impugnada.

## 16.4. Impugnação judicial de decisões da ANACOM

Foram judicialmente impugnadas 44 decisões da ANACOM.

**Gráfico 43. Sentenças da 1.ª Instância em recursos impugnação judicial**




Fonte: ANACOM

Foram decididos (em primeira instância) 46 recursos de impugnação de decisões da ANACOM (proferidas em 2020 ou em anos anteriores).

Em seis desses recursos o Tribunal da Concorrência, Regulação e Supervisão manteve, na íntegra, as decisões da ANACOM. Em dezoito processos os recursos foram julgados parcialmente procedentes e em sete processos foram julgados totalmente procedentes. Foram ainda arquivados pelo Tribunal quinze processos.

# RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

# 17. RESOLUÇÃO DE LITÍGIOS

## 17.1. Pedido de intervenção apresentado pela ONI contra a MEO por alegada usurpação de CLI da MEO em tráfego de trânsito

A ONI solicitou, em 13 de agosto de 2020, a intervenção da ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, para a resolução administrativa de um litígio que a opõe à MEO, em resultado da aplicação pela MEO de tarifas de terminação não reguladas a chamadas de voz entregues pela ONI, em trânsito de rotas internacionais, por alegada usurpação de «*Calling Line Identification*» (CLI) dessas chamadas.

Após análise preliminar ao pedido formulado, no âmbito da instrução do procedimento, em 7 de setembro de 2020 foram enviados os seguintes ofícios:

- de notificação à ONI do início do procedimento de resolução administrativa de litígio e com a informação de que a MEO foi notificada para se pronunciar sobre o que é alegado, tendo sido solicitada a prestação de informações para efeitos de análise ao cabal apuramento dos factos - o que foi respondido em 29 de setembro de 2020;
- de notificação à MEO do início do procedimento de resolução administrativa de litígio apresentado pela ONI, para que a MEO, querendo, se pronuncie sobre o mesmo – tendo a mesma respondido em 22 de setembro de 2020, e prestado os esclarecimentos às questões colocadas pela ANACOM.

De seguida, procedeu-se à análise da informação e documentação transmitida pelas partes no litígio em presença, para efeitos de elaboração do SPD que, entretanto, foi aprovado já no decurso de 2021.

## 17.2. Pedido de intervenção da MEO para resolução administrativa do litígio que a opõe à NOS relativo ao preço dos serviços de terminação de chamadas móvel-móvel reciprocamente prestados em 2001

Em 31 de julho de 2018 a MEO veio requerer, nos termos e para os efeitos do artigo 10.º da LCE ou, subsidiariamente, ao abrigo das suas competências legais enquanto ARN do sector – a intervenção da ANACOM na fixação do preço a aplicar no ano de 2001 aos serviços de terminação reciprocamente prestados pela então TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais e pela então OPTIMUS Telecomunicações.

Em 20 de fevereiro de 2020, a ANACOM aprovou a decisão final tendo, nesse contexto, decidido recusar o pedido de intervenção apresentado pela MEO, ao abrigo do artigo 10.º da LCE, na fixação do preço a aplicar aos serviços de terminação reciprocamente prestados pela TMN (atual MEO) e pela OPTIMUS (atual NOS) no ano de 2001, por já ter sido ultrapassado o prazo máximo estabelecido no n.º 2 do referido artigo 10.º.

Foi também nesse âmbito decidido rejeitar uma intervenção «*ao abrigo das suas competências legais enquanto autoridade reguladora do sector*», invocadas subsidiariamente pela MEO, por não se encontrarem preenchidos os pressupostos de aplicação da primeira parte da alínea b) do n.º 2 do artigo 63.º da LCE.

### 17.3. Pedido de intervenção da NOS contra a EDP Distribuição

Por requerimento rececionado na ANACOM a 3 de julho de 2020, a NOS, invocando o artigo 16.º do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de maio, vem requerer a intervenção da ANACOM para a decisão do litígio que a opõe à EDP Distribuição – Energia, S.A. (EDP), impondo a esta última «*a aceitação imediata dos pedidos de acesso que lhe têm vindo a ser dirigidos*» pela requerente num conjunto de municípios, sem que essa aceitação esteja condicionada à entrega, pela NOS, de uma declaração em que as câmaras municipais indiquem, de forma expressa, que não pretendem reivindicar qualquer valor como contrapartida pelo acesso, instalação e utilização dos apoios de baixa tensão por parte de empresas de comunicações eletrónicas. Na sequência do pedido, a ANACOM notificou a EDP para que se pronunciasse sobre o mesmo e deu conhecimento à Entidade Reguladora dos Serviços Energéticos (ERSE) do presente pedido de intervenção, antecipando que esta entidade será chamada a pronunciar-se sobre o SPD. O pedido de intervenção está em análise.

# ATIVIDADE INTERNACIONAL

# 18. ATIVIDADE INTERNACIONAL

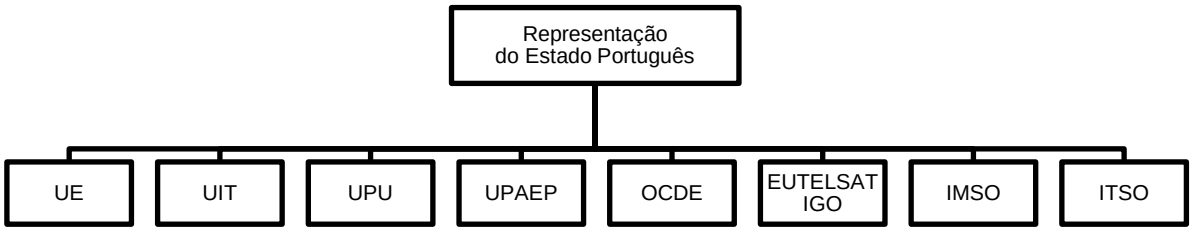
A representação internacional da ANACOM, exercida no âmbito das suas competências, desenvolve-se em nome próprio (representação dita técnica) e em representação do Estado Português, envolvendo um conjunto alargado de entidades, organismos e organizações internacionais. A par da missão de representação, 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.

A partir de março de 2020 as deslocações ao exterior para assegurar a representação internacional da ANACOM em instâncias internacionais foi fortemente condicionada em virtude da pandemia de Covid-19, contudo a maioria da representação foi assegurada em formato digital.

## 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 3. Representação do Estado Português**




### 18.1.1. União Europeia

- **Presidência portuguesa do Conselho da União Europeia (PPUE21)**

A ANACOM deu vários contributos em 2020, no âmbito das suas competências, com vista a preparar a presidência portuguesa do Conselho da União Europeia, a decorrer entre 1 de janeiro e 30 de junho de 2021, tendo também participado em atividades de coordenação do trio de presidências 2020/2021 (Alemanha, Portugal e Eslovénia).

- **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 informais do Conselho TTE, que se realizaram virtualmente, ao longo de 2020, 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. Em 2020 essa discussão manteve-se. A presidência croata começou por discutir as propostas em aberto decorrentes das reuniões anteriores, mas o surgimento da pandemia de Covid-19 suspendeu as discussões e as reuniões do GT Telecom. A presidência alemã retomou os trabalhos propondo que as delegações apresentassem opções sobre as disposições essenciais da proposta, mas, no final do ano, não tinha ainda sido possível atingir-se um consenso entre os Estados-Membros que continuaram a demonstrar diferentes visões e prioridades.
- Regulamento relativo a uma derrogação temporária de determinadas disposições da Diretiva 2002/58/CE (*ePrivacy*) no que respeita à utilização de tecnologias por parte de fornecedores de serviços de comunicações interpessoais independentes do número para o tratamento de dados pessoais ou de outro tipo para efeitos de luta contra o abuso sexual de crianças em linha - A Comissão publicou, a 10 de setembro a proposta de Regulamento que foi discutida em cinco reuniões de trabalho no GT Telecom. Foi depois aprovado, em COREPER, um mandato para início das discussões com o Parlamento Europeu.
- Comunicação sobre *Data Governance Act* – A Comissão apresentou a Comunicação a 25 de novembro e o GT Telecom ainda discutiu por duas vezes o texto. No Conselho TTE de dezembro, houve lugar a uma discussão dos ministros sobre o tema.
- Medidas nacionais extraordinárias tomadas devido à Covid-19 no sector das comunicações eletrónicas – A ANACOM facultou informação sobre as medidas

extraordinárias tomadas pelo Regulador, pelo Ministério responsável e pelos operadores para fazer face à pandemia no âmbito das comunicações eletrónicas.

- Programa Europa Digital (PED) – A ANACOM participou na preparação, para o trílogo, da atribuição dos montantes orçamentais para cada objetivo específico 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 2020, 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 2020, a ANACOM participou nas quatro reuniões do COCOM, destacando-se a discussão sobre os indicadores de implementação do 5G, a implementação do número 112, a implementação e transposição do Código das Comunicações, o funcionamento dos sistemas nacionais de justiça e a implementação da Diretiva Redução de Custos da Banda Larga e a Recomendação da Comissão sobre conectividade.

Salientam-se ainda a aprovação, em 2020, por procedimento escrito dos:

- Ato de execução relativo aos pontos de acesso sem fio para pequenas áreas (artigo 57.º do Código);
- Regulamento de implementação sobre o domínio de topo .eu;
- 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 (EU) 2019/2116.

- **Grupo Especial sobre Conectividade**

Em outubro de 2020, a fim de cumprir a Recomendação da Comissão (UE) 2020/1307, foi criado o Grupo Especial sobre Conectividade, constituído por um grupo de representantes dos Estados-Membros e da Comissão Europeia. Este grupo é copresidido pela Comissão

Europeia, pela Alemanha (presidência da UE no 2.º semestre de 2020) e por Portugal (Presidência Portuguesa da UE no 1.º semestre de 2021).

O objetivo do grupo consiste em desenvolver melhores práticas, referidas como um conjunto de instrumentos comuns (*toolbox*), para promover a conectividade em apoio à recuperação económica, na sequência da crise provocada pela Covid-19, destinadas a reduzir o custo da implantação de redes de capacidade muito elevada e a assegurar um acesso ao espectro de radiofrequências 5G atempado e favorável ao investimento.

A ANACOM participou neste grupo na qualidade de co-presidente adjunto e como membro nacional. A primeira reunião do grupo foi dedicada à aprovação dos termos de referência e à apresentação dos objetivos do grupo. Na segunda reunião, co-presidida pela ANACOM, foi aprovado o relatório de melhores práticas, que reúne as medidas que os Estados-Membros identificaram como as mais eficientes nas áreas de redução do custo de implantação de redes de comunicações eletrónicas e de acesso ao espectro radioelétrico 5G, identificando as principais tendências e dando os exemplos mais adequados para melhorar a conectividade. Nesta segunda reunião foi também aprovado o calendário da segunda fase do trabalho, a desenvolver em 2021, que consiste na redação e aprovação da *Toolbox* sobre conectividade.

Este Grupo Especial sobre Conectividade é assistido por dois subgrupos técnicos, um relativo à redução de custos de banda larga e um sobre o acesso ao espectro, que foram copresididos pela ANACOM.

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

O RSC é responsável pelas medidas técnicas específicas necessárias à implementação da Política de Espectro de Radiofrequências.

Em 2020, 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) 2020/590 da Comissão de 24 de abril de 2020 que altera a Decisão (UE) 2019/784 no respeitante à atualização de determinadas condições técnicas aplicáveis à faixa de frequências de 24,25-27,5 GHz;
- Decisão de Execução (UE)2020/667 da Comissão, de 6 de maio de 2020 que altera a Decisão 2012/688/UE no respeitante à atualização de determinadas condições

técnicas aplicáveis às faixas de frequências de 1920-1980 MHz e de 2110-2170 MHz;

- Decisão de Execução (UE) 2020/636 da Comissão, de 8 de maio de 2020, que altera a Decisão 2008/477/CE, de 13 de junho, no respeitante à atualização de determinadas condições técnicas aplicáveis à faixa de frequências de 2500-2690 MHz. A Decisão 2008/477/CE harmonizou a faixa de frequências de 2500-2690 MHz para os sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações eletrónicas na Comunidade;
- Decisão de Execução (UE) 2020/1426 da Comissão, de 7 de outubro de 2020 sobre utilização harmonizada do espectro radioelétrico na faixa de frequências 5875-5935 MHz para aplicações relacionadas com a segurança dos sistemas de transporte inteligentes (ITS) e revoga a Decisão 2008/671/ CE de 5 de agosto de 2008, relativa à utilização harmonizada do espectro radioelétrico na faixa de frequências de 5875-5905 MHz para ITS.

Em 2020, o RSC emitiu ainda os seguintes 3 Mandatos para a CEPT:

- 9 novembro 2020: Mandato para a CEPT estudar a possibilidade de introduzir a tecnologia 5G e tornar opcional a utilização de *Network Control Unit* (NCU) para Comunicações Móveis a bordo de Aeronaves (MCA);
- 6 abril 2020: Mandato para a CEPT alterar a Decisão 2005/513/ CE, sobre a utilização harmonizada do espectro na faixa dos 5 GHz para a implementação de WAS / RLAN, na sequência dos resultados da WRC-19;
- 30 março 2020: Mandato para a CEPT desenvolver condições técnicas harmonizadas menos restritivas adequadas para Sistemas Terrestres Sem Fios de Próxima Geração (5G) nas faixas de frequências prioritárias acima de 24 GHz.

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

Em 2020, a ANACOM participou numa *webmeeting* do TCAM, onde, para além das questões técnicas, foram analisados assuntos relacionados com os artigos 3(3) d), e) e f) da Diretiva 2014/53/UE (RED), com vista à elaboração dos atos delegados.

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

Este Grupo consultivo de alto nível assiste e aconselha a CE nas questões ligadas à política do espectro de radiofrequências. Em 2020, o RSPG finalizou o Relatório sobre os resultados da Conferência Mundial de Radiocomunicações da ITU-R 2019 (WRC-19) e deu início a diversos trabalhos com vista à preparação de opiniões e/ou relatórios RSPG sobre diversos temas, tais como o papel do espectro do combate às alterações climáticas, a partilha de espectro, as futuras necessidades de espectro e o desenvolvimento de redes de banda larga sem fios. A par, ainda que necessariamente via acesso remoto, o grupo continuou a organizar os exercícios de revisão pelos pares de processos de atribuição de espectro para serviços de comunicações eletrónicas terrestres.

Em outubro de 2020, o RSPG, em conjunto com o BEREC, publicou uma posição conjunta relativa à exposição da população aos campos eletromagnéticos. Este documento visa a divulgação de informação precisa sobre o tema e desse modo, desmistificando as campanhas de desinformação e aumentando a confiança a aceitação das redes de nova geração.

No âmbito da Recomendação Conetividade, de referir que o RSPG enviou em dezembro a sua "Primeira contribuição" para o "Grupo especial de conectividade", em resposta à Recomendação (UE) 2020/1307 da CE de 18 de setembro de 2020, relativa a um conjunto de instrumentos comuns (*toolbox*) a nível da União destinados a reduzir o custo da implantação de redes de capacidade muito elevada e a assegurar um acesso ao espectro de radiofrequências 5G atempado e favorável ao investimento, a fim de promover a conectividade e de a colocar ao serviço da retoma económica da União após a crise provocada pela Covid-19.

O RSPG esteve ainda envolvido noutras atividades, designadamente na Conferência sobre o espectro no âmbito do observatório do 5G e num Workshop conjunto com o BEREC sobre o 5G dedicado ao debate do impacto da pandemia e à questão de efeito dos campos eletromagnéticos (CEM) sobre a saúde.

- **Comité da Diretiva Postal**

A ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Diretiva Postal realizadas em 2020, dedicadas à discussão do processo de revisão do quadro regulamentar dos serviços postais, que incluíram a apresentação das conclusões da consulta pública da Comissão

Europeia sobre a revisão da diretiva postal. No Comité foi igualmente apresentado o estudo da CE sobre serviços postais internacionais: remuneração e regulação, e foram discutidos os temas da normalização postal e das estatísticas postais. Nas reuniões foram também apresentados os principais desenvolvimentos ao nível da UPU e as atividades desenvolvidas em sede do ERGP.

- **Grupo de Peritos CEF**

Sendo membro suplente do Grupo de Peritos CEF, a ANACOM participou nas reuniões de abril, julho, outubro e dezembro, no âmbito da preparação do documento de orientações para o Programa de Trabalho multianual deste instrumento de financiamento da UE para os setores da energia, transportes e comunicações eletrónicas. Foi dada especial atenção à 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). Em 2020, a ANACOM participou ainda na negociação das sinergias entre o CEF e o Mecanismo de Recuperação e Resiliência.

- **Grupo de Peritos do Programa Europa Digital (PED)**

A ANACOM assegurou a participação nas reuniões de setembro, outubro e novembro, do grupo de peritos do PED, criado em 2019, que visou dar início à preparação dos planos de trabalho 2021-2022 deste Programa. O PED, cujo objetivo consiste em melhorar a competitividade da Europa na economia digital global e alcançar a soberania tecnológica, preconiza o desenvolvimento de capacidades digitais estratégicas da UE e a promoção da ampla implantação de tecnologias digitais, identificando como estratégico o investimento em áreas-chave tais como a inteligência artificial, *cloud*, supercomputação, cibersegurança, competências digitais e a criação de centros de inovação digital.

- **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 2020, destacam-se as seguintes atividades:

- iniciativa Wifi4EU (*ver ponto 20.1*);
- workshops - A ANACOM participou num conjunto de webinários relacionados nomeadamente com orientações para a implementação do Mecanismo Interligar a Europa 2 Digital / CEF 2 Digital e do Quadro Plurianual de Financiamento (realizados em 15 de janeiro de 2020 e em 8 de dezembro de 2020), programa de investimentos em banda larga (realizados em 31 de março de 2020 e 5 de maio de 2020) e ajudas de Estado (realizado em 1 de dezembro de 2020).

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

- **ADCO RED - Grupo de cooperação administrativa da Diretiva RED**

Em 2020, a ANACOM participou em três 'webmeetings' em que, para além das questões técnicas, foram objeto de análise temas como:

- O aumento da cooperação entre as autoridades de fiscalização através do lançamento do folheto de informação síntese para os operadores económicos (disponível no site da Comissão Europeia em: https://ec.europa.eu/docsroom/documents/42081)

- A adaptação da plataforma ICSMS (*the internet-supported information and communication system for the pan-European market surveillance*) às especificações da diretiva;

- A fiscalização às plataformas *online* que também vendem equipamentos de rádio, novos e recondicionados;

- Acompanhamento do ponto de situação da campanha europeia de fiscalização de mercado, para verificar a conformidade do PMR *Professional/Private Mobile Radio* (PMR), incluindo o tipo de equipamento PMR446.

A participação da ANACOM no ADCO RED permitiu concorrer a um projeto europeu lançado pela Comissão Europeia/DG GROW denominado "EU support for joint market surveillance actions for non-food products", cujos objetivos são:

- Impedir e retirar produtos não conforme do mercado único;

- Apoiar a aplicação do Regulamento (EU) 2019/1020, de 20 de junho;

- Aumentar as competências e o conhecimento das autoridades europeias de fiscalização de mercado.

A candidatura da ANACOM, em conjunto com outras autoridades congéneres europeias, foi aprovada permitindo a participação em projetos de fiscalização de mercado que incidirão em equipamentos abrangidos pela diretiva RED, com a possibilidade de efetuar testes noutros laboratórios internacionais, em características e funcionalidades que por vezes apenas são analisadas em sede documental. Estas ações permitirão, igualmente, obter conhecimentos comparativos de grande mais-valia para a nossa atividade, reforçando não só a experiência internacional da ANACOM, como uma maior harmonização de procedimentos de fiscalização de mercado a nível europeu.

- **Grupo de Peritos de Comunicações de Emergência (EGEC – EG112)**

É de destacar, em 2020, a participação da ANACOM no *Expert Group on Emergency Communications* (EGEC – EG112) a convite da CE, em reuniões tidas a 6 de maio e 9 de julho, com o objetivo de preparar os atos delegados relativos às comunicações de emergência que decorrerão no âmbito do previsto no CECE.

- **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**

Em 18 de dezembro de 2020, foi aprovada pela CE a Recomendação (UE) 2020/2245, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações eletrónicas suscetíveis de regulamentação *ex ante* em conformidade com a Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho que estabelece o CECE. A ANACOM acompanhou de perto este projeto desde o início, tendo em 2020 participado em reuniões destinadas à discussão sobre a aplicação e calendarização dos respetivos valores de terminação, obtidos pelos modelos, em cada um dos países da UE.

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.

### 18.1.2. União Internacional das Telecomunicações (UIT)

- **Conselho da UIT**

A sessão de 2020 do Conselho da UIT, órgão que entre Conferências de Plenipotenciários (PP) assegura a gestão da organização, decorreu em formato virtual em junho e em novembro. A ANACOM acompanhou remotamente ambas as sessões, na qualidade de observador. Os principais resultados alcançados consistiram na preparação do Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações (WTPF-21), do *World Telecommunication and Information Society Day* (WTISD-21), da Assembleia Mundial de Normalização das Telecomunicações (WTSA-20) e respetivo adiamento para 2022, e ainda da Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações (WTDC-21). Foram analisados e aprovados os relatórios de auditoria interna e externa às contas da União e o relatório operacional. O projeto da nova sede foi revisto em função das implicações da pandemia de Covid-19 nas futuras condições laborais. Aprovaram-se os relatórios relativos à *Radiocommunication Assembly 2019* (RA-19) e à *World Radiocommunication Conference 2019* (WRC-19), tendo-se iniciado o processo de preparação da *World Radiocommunication Conference 2023*. Foi feito o ponto de situação da implementação dos planos estratégico e operacional da União para o período 2020-2023.

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

O *WSIS Forum* de 2020 decorreu entre 22 de junho a 11 de setembro de 2020, em formato virtual. Durante as doze semanas de duração foram realizados *workshops* temáticos e sessões políticas de alto nível, entre outros eventos.

Em julho, o PCA da ANACOM participou como orador neste fórum na sexta sessão de alto nível, subordinada ao tema "*Inclusiveness, Access to Information and Knowledge for All*".

### 18.1.3. União Postal Universal (UPU)

A ANACOM participou de forma remota na atividade da UPU relacionada com a preparação do seu 27.º Congresso. Para o efeito, a ANACOM marcou presença e contribuiu para os grupos de trabalho que integra na União debatendo temas como a revisão do sistema de contribuição da UPU – com cariz voluntário e que assenta no princípio da solidariedade, a abertura da UPU ao setor postal alargado, a recuperação das dívidas acumuladas e a sustentabilidade do fundo de pensões, entre outros. No âmbito do acompanhamento dos

grupos de trabalho, a ANACOM também contribuiu na resposta a questionários e na definição da posição nacional.

Adicionalmente, a ANACOM participou nas sessões de fevereiro e dezembro dos Conselhos de Administração (CA) e de Operações Postais (COP), bem como numa sessão extraordinária do CA, especialmente convocada para analisar as propostas de adiamento do Congresso, que não se realizou em agosto de 2020 devido à situação de crise sanitária mundial causada pela Covid-19. Neste debate, ficou patente a divergência entre os países membros. Enquanto uns apoiavam a realização de um Congresso Extraordinário – em formato híbrido para possibilitar a participação virtual e com um mandato reduzido a um conjunto de assuntos, nomeadamente a eleição dos dirigentes da UPU e dos membros dos Conselhos – até estarem reunidas as condições para a realização de um Congresso presencial, a decorrer no país anfitrião, outros defendiam que o Congresso deveria ser adiado. Por fim, ficou acordado o adiamento do Congresso com a sua realização agendada para agosto de 2021, na Costa do Marfim, salvo se, até 30 de junho de 2021, se concluir que não existem condições para o efeito. Nesse caso, optar-se-á pela alternativa prevista nos Atos da União de organizar o 27.º Congresso na Suíça, sede da UPU, em setembro de 2021.

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

A ANACOM continuou a assegurar, remotamente, a participação nacional na UPAEP ao nível do Conselho Consultivo e Executivo, dos grupos de trabalho (Assuntos Regulamentares, Governança da UPAEP, Planeamento Estratégico e Remuneração Integrada) e do Fórum de Regulação. O ano de 2020 pautou-se pela preparação do 27.º Congresso da UPU, pela coordenação regional no que diz respeito à avaliação do adiamento do Congresso de Abidjan em formato presencial, bem como à abertura da UPU ao setor postal alargado. Adicionalmente, a ANACOM contribuiu para a coordenação da posição nacional no que diz respeito à resposta aos questionários preparados pelos Grupos de Trabalho. O fórum de regulação, que se realizou em setembro, evidenciou a necessidade de fortalecer o setor postal como forma de assegurar a proteção dos direitos dos consumidores e promover a concorrência.

### 18.1.5. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

- **Comité para as Políticas da Economia Digital (CPED)**

A ANACOM participou na atividade do CPED, comité da OCDE dedicado ao desenvolvimento de políticas e quadros regulamentares que incentivem a concorrência, investimento e inovação na economia digital, com o objetivo constante de proporcionar um crescimento sustentável e inclusivo. Para se adaptar às restrições das deslocações impostas pela Covid-19, a organização optou por dividir as habituais reuniões bianuais presenciais por várias reuniões à distância de curta duração, mas de maior frequência. A Inteligência Artificial (IA) mereceu especial enfoque neste Comité, nomeadamente com o lançamento do Observatório da IA e da iniciativa "*Global Partnetship on Artificial Intelligence*", bem com a criação da rede da OCDE de peritos na área da IA. Tópicos como o *blockchain*, a partilha de dados e o projeto transversal de digitalização da economia "*Going Digital*" mantiveram-se como temas de atualidade no CPED. Foi ainda publicada a edição 2020 das "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 qualidade de observador na reunião do Comité Consultivo (CC), realizada em maio, por meio de videoconferência. O Comité voltou a dedicar o essencial da sua atenção à revisão das últimas emendas propostas ao Plano de Pensões – que integra o Regulamento do *staff* – com base numa nova proposta, revista, pela empresa de consultoria SIACI Saint-Honoré. Recorde-se que este assunto tem sido alvo de forte controvérsia, em particular dada a defesa aguerrida do Secretariado em introduzir níveis de contribuições individualizadas e um esquema diferenciado a adotar pelo *staff* a contratar futuramente. Portugal insistiu novamente na necessidade de apresentar ao CC um estudo comparativo de planos de pensões praticados noutras OIS, conforme já fora solicitado, no que foi apoiado por várias Partes. Portugal sugeriu ao CC e ao Secretariado da organização que continuem a estudar e a implementar meios de participação remota, uma vez que esta solução permite reduzir recursos e custos, diminuindo ainda a emissão de gases com efeito de estufa (GEE), cumprindo as metas de neutralidade carbónica da União Europeia.

### 18.1.7. Organização Internacional de Satélites Móveis (IMSO)

A ANACOM participou na reunião preparatória com vista à realização da Conferência SES (*International Conference on Contracting Parties to International Agreement on the Use of INMARSAT Ship Earth Stations Within the Territorial Sea and Ports*), agendada para julho de 2021. Participou ainda, juntamente com o MNE, na 26.ª Assembleia ordinária, realizada remotamente a partir de Londres. O encontro pautou-se pela falta de eficiência na prossecução dos trabalhos, e pelas críticas de diversas delegações – em grande parte devido ao facto de o Comité Consultivo ter reunido somente duas vezes no último biénio, a última das quais em outubro de 2019. Por esse motivo, grande parte da agenda do encontro teve de ser transferida para uma Assembleia extraordinária a realizar-se em 2021.

A IMSO tem em curso a avaliação técnica e operacional do *BeiDou Message Service System* (BDMSS), tendo para tal assinado um acordo, em 2 de julho de 2020, com a *China Transport Telecommunication and Information Group Co.* (CTTIC). O *BeiDou* é o sistema chinês de posicionamento global por satélite, prevendo-se que venha a assumir-se como o terceiro operador do Sistema Mundial de Socorro e Segurança Marítimos GMDSS.

### 18.1.8. Organização Internacional de Telecomunicações por Satélite (ITSO)

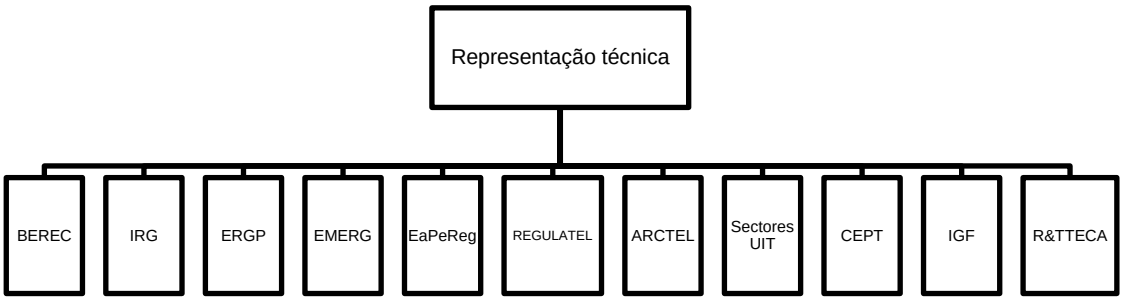
A ANACOM, juntamente com o MNE, participou na 49.ª Assembleia de Partes (AP49), convocada em sessão extraordinária e em modo virtual, a partir de Washington D.C., EUA, em agosto. A Assembleia teve por pano de fundo o diferendo que a organização mantém com o operador de satélites Intelsat, que se recusa a financiar as operações de supervisão da ITSO.

Na origem da convocatória o facto de, em maio, a Intelsat ter interposto um pedido parcial de falência junto do Tribunal de Falências da Virgínia, ao abrigo do *Chapter 11 of the U.S. Bankruptcy Code*, o que aumentou o receio da organização de que esta operação inviabilizasse o cumprimento das obrigações de serviço público, pela Intelsat. A companhia considera não ser sua a obrigação de financiar a atividade da ITSO além do estipulado no Acordo de serviço público (PSA), tendo mais recentemente defendido abertamente o fim da organização. A ITSO, por seu turno, acusa o operador de satélites de atuar em incumprimento de obrigações que resultam dos acordos vigentes. Recorde-se que a organização avançara, no final de 2019, com um processo de arbitragem contra o

operador, junto da Câmara Internacional de Comércio (ICC), devido ao diferendo quanto à extensão e ao montante das obrigações de financiamento.

## 18.2. Representação técnica

**Figura 4. Representação técnica**




Fonte: ANACOM.

A figura 4 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)

A ANACOM esteve presente em todas as reuniões do Conselho de Reguladores (BoR), em 2020, incluindo os *workshops* que antecederam essas reuniões, e do Conselho de Gestão (MB) 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 reuniões do BoR.

A ANACOM continuou a copresidir ao Grupo de Trabalho (GT) *Statistics and Indicators*, o qual apresentou para consulta pública um documento relativo às Linhas de Orientação para ajudar as ARN na aplicação consistente dos levantamentos geográficos na implantação das redes (fase I e II), redigiu a Opinião sobre a proposta de Ato de execução que estabelece as tarifas únicas máximas de terminação fixa e móvel de voz em toda a União, e apresentou o relatório "*BEREC Report on Termination rates at European level*".

A ANACOM colaborou ainda na elaboração das seguintes Opiniões do BEREC, em 2020:

- Opinião sobre a Recomendação Procedimental da Comissão (anterior artigo 7.º);
- Opinião sobre a proposta de Recomendação da Comissão relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços suscetíveis de regulação *ex ante*;
- Opinião sobre o pedido da Comissão quanto à preparação do processo legislativo do novo Regulamento de *Roaming*.

A ANACOM participou no exercício regular de levantamento de informação sobre a situação da capacidade da Internet, medidas regulatórias e outras, associadas à crise provocada pela Covid-19, que resultou em relatórios do BEREC mensais e bimensais.

Adicionalmente, a ANACOM também participou nos diversos grupos de trabalho enquanto redator de vários documentos. É de relevar, neste sentido, a resposta à consulta pública sobre a avaliação das regras de auxílios estatais à implantação de redes de banda larga, Linha de Orientação do BEREC para promover a aplicação consistente das condições e critérios para avaliar os co-investimentos em novos elementos de rede de muito alta capacidade (Artigo 76.º (1) e Anexo IV do Código), o Relatório do BEREC sobre a implementação do Regulamento (UE) 2015/2120 e as Linhas de Orientação sobre as regras da Internet Aberta, o Relatório do BEREC sobre as melhores práticas dos Estados-Membros para apoiar a definição de um serviço adequado de acesso à Internet de Banda Larga (Artigo 84.º do Código) e as Linhas de Orientação do BEREC sobre como avaliar a eficácia dos sistemas de alerta público transmitidos por diferentes meios.

Refira-se ainda o acompanhamento realizado pela ANACOM em relação aos trabalhos do BEREC sobre a Comunicação da CE relativa ao cálculo do custo de capital para

infraestruturas pré-existentes no contexto da análise de notificações nacionais por parte da CE no sector das comunicações eletrónicas da UE.

#### 18.2.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

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) em 2020, bem como no *workshop* "*Platforms' Regulation and telecoms NRAs: exchanges of past experience, expertise and reflections on the contemporaneous impact of the DSA*".

A ANACOM participou também nos dois *webinars* organizados para discutir o *European Data Stategy*, os quais foram apelidados de '*The EU Data Strategy Series'*. Participou igualmente no grupo *ad hoc* sobre os questionários do IRG.

No âmbito da cooperação entre as ARN do IRG, a ANACOM colaborou na resposta a 107 questionários lançados pelas suas congéneres e desenvolveu 11 questionários em nome próprio.

#### 18.2.1.3. Grupo de Reguladores Europeus para os Serviços Postais (ERGP)

Na sequência da presidência assumida em 2019, e em conformidade com as regras de funcionamento do ERGP, a ANACOM exerceu, em 2020, as funções de vice-presidente, assegurando a continuidade dos trabalhos do Grupo.

O programa do ERGP foi cumprido integralmente, em 2020, destacando-se os relatórios sobre as definições do sector postal, sobre o impacto da pandemia de Covid-19 no sector postal, sobre a implementação do regulamento do serviço postal e sobre a entrega de encomendas transfronteiriças. Foram igualmente aprovados relatórios referentes a temas como qualidade de serviço, proteção de consumidores e tratamento de reclamações, indicadores-chave do sector postal, adequação de ferramentas regulatórias para promoção de concorrência e modelos de interligação. O programa de trabalho previsto para 2021 foi igualmente aprovado.

Enquanto vice-presidente deste grupo, a ANACOM continuou a participar na gestão do secretariado do ERGP, tendo contribuído para implementar um conjunto de medidas com vista a incrementar a eficácia e eficiência do grupo, nomeadamente simplificando procedimentos, atualizando o site do ERGP e melhorando a comunicação do grupo.

A ANACOM esteve presente nas duas reuniões Plenárias, bem como 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, tendo vice presidido a todas estas reuniões.

Contribuiu ainda para o desenvolvimento do trabalho técnico dos grupos do ERGP, cuja atividade se focou na revisão do quadro regulamentar, nas futuras definições do sector, 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 *Regulatory Framework*, dedicado à revisão do quadro regulamentar dos serviços postais. Em 2020, este grupo teve uma atividade particularmente ativa, tendo redigido, para além dos relatórios sobre as definições dos serviços postais e sobre o impacto da Covid-19 no sector postal, dois *Position Papers* do ERGP sobre consultas públicas da Comissão Europeia: um sobre o *Digital Single Act* (DSA) e um outro sobre a avaliação da diretiva postal. A presidência deste grupo foi assegurada em conjunto com o regulador italiano.

A ANACOM continuará a exercer, em 2021, as funções de vice-presidente, assegurando a continuidade dos trabalhos do ERGP em conjunto com o Presidente (EETT) e com a CNMC (Vice-Presidente).

#### 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 participação na reunião da Rede de Contactos, em março, organizada em Frankfurt pelo regulador sectorial palestiniano (*Ministry of Telecommunications and IT* – MTIT), que assegurou a presidência do Grupo em 2020. Esta reunião visou preparar a Plenária, que decorreu em formato virtual, na sequência das restrições devidas à Covid-19, e teve duas sessões, uma em junho e outra em setembro. Destas sessões resultou o balanço das atividades de 2019, a definição do plano de trabalho para 2020 e a eleição da ANACOM como presidente do EMERG em 2021 e do Regulador setorial de Israel (*Ministry of Communications* – MoC) como vice-presidente.

A ANACOM, na qualidade de vice-presidente, em 2020, participou no *ITU Regional Regulatory Forum for Europe* (evento virtual), realizado em novembro, sobre "*Regulation Supporting Digital Transformation*", em concreto no painel sobre "*Global and regional approaches to regulation supporting the digital transformation*".

No âmbito deste grupo, a ANACOM participou também na elaboração do relatório de *benchmark* do EMERG e colaborou na resposta a dois questionários lançados pelas suas congéneres, tendo lançado dois questionários sobre medidas governativas e regulatórias para fazer face à pandemia de Covid-19, no setor das comunicações eletrónicas. Foi ainda assegurada a organização, em formato virtual, do *workshop* sobre *roaming* internacional, em dezembro, bem como a participação no *workshop* sobre *net neutrality and open internet*, em outubro.

#### 18.2.1.5. Grupo de Reguladores das Comunicações Eletrónicas da Parceria da Europa de Leste (EaPeReg)

No âmbito da EaPeReg, presidida pelo Regulador polaco, a ANACOM participou na plenária de dezembro, que teve como principal ponto da agenda a apresentação dos resultados dos grupos de trabalho sobre independência dos Reguladores, espectro, banda larga e *roaming* internacional. Este último grupo teve especial relevância na medida em que a EaPeReg também participa no Painel HDM (*Harmonizing Digital Markets*) da Comissão Europeia, que visa promover a harmonização dos mercados digitais na Europa Oriental e entre estes e a UE. Entre outras linhas de ação, releva-se uma linha de trabalho – *EU4Digital: Telecom Rules* – cujo principal objetivo é a concretização de um acordo regional de *roaming*. Neste contexto, o grupo de trabalho de *roaming* preparou um documento base e metodologia de cálculo de preços de serviços de *roaming* para o Acordo de *Roaming* Regional. Foi ainda lançado o estudo sobre a possibilidade de estabelecer um espaço comum de *roaming* internacional entre os membros da EaPeReg e os membros da UE. No que diz respeito ao Painel HDM, a ANACOM participou também na reunião anual, em formato virtual, em novembro.

#### 18.2.1.6. Fórum de Reguladores Latino-Americanos de Telecomunicações (REGULATEL)

A ANACOM participou na reunião da Plenária, em dezembro, tendo colaborado na resposta aos 10 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)

Em março, a ANACOM participou, por videoconferência, na XII Assembleia Geral da ARCTEL, durante a qual foram eleitos os novos órgãos da associação, decidiu-se proceder à revisão dos seus estatutos e fez-se um ponto de situação dos seus vários grupos de trabalho. Relativamente ao Grupo de Trabalho de Estatística (GTE), cuja presidência é assegurada pela ANACOM, foi reconhecida pelos Membros a relevância do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido e a importância de continuidade do mesmo, pelo que foi unanimemente decidido manter o mandato do GT e reconduzir a presidência a cargo da ANACOM. Foi ainda abordada com interesse pelos Membros a proposta lançada pelo Secretariado, por sugestão da ANACOM, para a criação de um GT dedicado ao tema da Resiliência das Comunicações. A sua constituição e respetiva proposta de atividades ficou pendente de coordenação entre a ANACOM, a ANATEL e o INCM.

### 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)

- **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.

- **Global Symposium for Regulators**

Este simpósio do Sector de Desenvolvimento orientado para os líderes de autoridades reguladoras celebrou o seu 20.º aniversário em 2020. O PCA da ANACOM participou, em julho, no painel "*Regional Regulatory Roundtable Discussion for Europe and CIS: The Regulatory Wheel of Change*". A sua intervenção focou-se nas atividades da ANACOM no que diz respeito às abordagens dos reguladores para alavancar a transformação digital pós-Covid-19.

- **Accessible Europe 2020**

A ANACOM participou ativamente na preparação do evento *Accessible Europe 2020,* em conjunto com a UIT e outras entidades nacionais, que estava previsto realizar-se em dezembro. Contudo, devido à situação pandémica, este evento foi adiado para março de 2021.

- **Grupo Consultivo do Sector de Desenvolvimento (TDAG)**

A ANACOM esteve presente nas reuniões deste grupo consultivo onde foi avaliada a proposta do Plano Operacional da UIT para 2021-2024 e consideradas as contribuições de vários países no sentido do reforço de recursos do sector de desenvolvimento, do aumento da qualidade das suas estatísticas, da incorporação de boas práticas e da disseminação de material informativo. Foram também avaliados os resultados até ao momento conseguidos pelo uso da nova metodologia de gestão baseada em resultados. Esta metodologia tem o propósito de servir como plataforma de interação entre parceiros internos e externos e dar a conhecer iniciativas e projetos bem-sucedidos de desenvolvimento das telecomunicações para replicação futura. O sector será assim dotado de ferramentas e processos para enfrentar os novos desafios colocados pela rápida evolução no panorama das TIC.

Foram também revistas as propostas preliminares para a Conferência Mundial de Desenvolvimento das Telecomunicações de 2021 (WTDC-21), discutidas nos Diálogos *Web* do TDAG que tiveram lugar em março e abril de 2020, e as propostas de recomendações aos membros da UIT para as resoluções e para a declaração final dessa Conferência.

- **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 CEPT é uma organização regional estabelecida em 1959 por representantes de 19 países, dela fazendo atualmente parte 48 membros, entre os quais a ANACOM em representação de Portugal. As atividades da CEPT incluem a cooperação em questões regulatórias e de normalização técnica. A CEPT é responsável por coordenar as posições europeias a submeter a organizações internacionais do sector, como a UIT e a UPU.

A ANACOM continuou a assegurar, em 2020, o acompanhamento dos trabalhos desenvolvidos nos três Comités da CEPT – Comité de Comunicações Eletrónicas (ECC), Comité de Regulação Postal (CERP) e Comité para a Política da UIT (Com-ITU) – e em alguns 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 móveis (*International Mobile Telecommunications* – IMT) e preparação de conferências.

Durante 2020, o ECC tomou várias decisões relativas ao uso do espectro e concluiu várias respostas aos Mandatos da CE, acordando e aprovando decisões em matérias como as redes locais via rádio (*Radio Local Area Networks* – RLAN) na faixa dos 6 GHz e comunicações móveis para redes ferroviárias (*Railway Mobile Radio* – RMR). O Comité acordou ainda alguns desenvolvimentos relativos à disponibilização de espectro para 5G.

Foi adotado um novo Plano Estratégico do ECC para o período 2020-2025. Este plano baseia-se em versões anteriores que cobriam os períodos 2010-2015 e 2015-2020 e fornece uma visão geral sobre temas e questões-chave para o ECC nos próximos cinco anos.

O ECC deu início à preparação da CEPT para a WRC-23, utilizando ao máximo os mecanismos de trabalho eletrónico desenvolvidos pelo ECC. A preparação das propostas comuns europeias para a WRC-23 será conduzida por cinco equipas de projeto sob a orientação do Grupo de Preparação de Conferências (CPG), às quais estão alocados os vários itens da agenda da WRC-23.

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.

- **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 três vezes em 2020, as duas últimas das quais por videoconferência.

Entre muitos outros assuntos, destaca-se:

- A finalização das propostas de resposta da CEPT aos Mandatos da Comissão para:
    - Estudar a viabilidade e identificar condições técnicas harmonizadas para sistemas de acesso sem fios, incluindo redes locais de acesso via rádio (RLAN) na faixa 5925-6425 MHz, para serviços de banda larga sem fios.

      Numa 1.ª fase, o WG FM, via o CEPT Report 73, avaliou e estudou os cenários de compatibilidade e coexistência para WAS/RLAN na faixa 5925-6425 MHz. Seguidamente, via a aprovação do CEPT Report 75, acordou as condições técnicas harmonizadas para WAS/RLAN operando numa base de coexistência com técnicas de mitigação apropriadas e/ou condições de compatibilidade/condições de coexistência.
    - Identificar espectro para o futuro sistema de comunicações móveis ferroviárias (FRMCS).

      Numa 1.ª fase, via a aprovação do CEPT Report 74, foram identificadas as necessidades de espectro (tarefas 1 a 4 do Mandato), tendo sido elegidas

as faixas dos 920 MHz e dos 1900 MHz como as opções preferíveis para FRMCS. Seguidamente, via a aprovação do CEPT Report 76, foram aprovadas as condições técnicas harmonizadas para este futuro sistema (resposta à tarefa 5 do Mandato).

- A finalização das propostas equivalentes para duas novas Decisões do ECC, uma sobre harmonização de espectro para *Railway Mobile Radio* (RMR) e outra para WAS/RLAN na faixa 5925-6425 MHz.

Ao longo de 2020 o WG FM procedeu, ainda, à revisão e elaboração de novas Decisões e Recomendações do ECC, entre elas, sobre S-PCS< 1GHz, ESOMP, MFCN, UWB e ITS, bem como publicou diversos Relatórios ECC, designadamente sobre PMSE e M2M/IoT via satélite.

- **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 privativas, equipamentos Wi-Fi (WAS/RALN)), serviço fixo, serviço fixo/móvel por satélite, e equipamentos de curto alcance, reuniu três vezes em 2020, aprovando onze relatórios (de realçar dois relativos à introdução de aplicações móveis ferroviárias RMR nos 900 MHz e *Future Railway Mobile Communication System* (FRMCS) nos 1900 MHz, um relativo à operação de redes sem fios de banda larga – WAS/RLAN – na faixa dos 6 GHz, e dois relativos a aplicações do serviço fixo).

Atualmente, este grupo encontra-se a analisar a possibilidade de autorização de novas tecnologias para o serviço fixo (Ponto-Multiponto) baseadas em antenas ativas para *backhauling* do 5G, a desenvolver um algoritmo sobre Intermodulação nos recetores, a elaborar técnicas e metodologias para determinar a potência total radiada (*Total Radiated Power* - TRP) de sistemas de antenas ativas 5G, através de medições de campo, 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.

De destacar, em 2020, a participação ativa num vasto conjunto de trabalhos, dos quais se salientam: revisão das condições técnicas de utilização da faixa dos 26 GHz e regimes de autorização alternativos (aos direitos de utilização individual de frequências) para esta mesma faixa de frequências; utilização de *aerial user equipment* (UE) para comunicação em faixas harmonizadas para *Mobile/Fixed Communications Networks* (MFCN); compatibilidade entre RMR e MFCN; estruturas de trama para facilitar a coordenação transfronteiriça de *Time Division Duplex* (TDD) MFCN na faixa 3400-3800 MHz; e desenvolvimento de uma canalização para IMT na faixa dos 40 GHz, bem como as respetivas condições técnicas.

- **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 dos recursos de numeração, nomeadamente o impacto dos desenvolvimentos tecnológicos na regulação do sector das comunicações eletrónicas e também o desenvolvimento de critérios harmonizados de atribuição e utilização de recursos de numeração nacionais e internacionais. No âmbito do seu trabalho, são desenvolvidos relatórios, recomendações e decisões, que visam promover o desenvolvimento regulatório destas matérias na Europa.

A ANACOM participa regularmente na maioria dos 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, a utilização do CLI associada a práticas de fraude e utilização indevida de números nas comunicações eletrónicas.

No caso do grupo NaN1 (*Future Numbering Issues*) tem vindo a estudar e a desenvolver relatórios e recomendações sobre aspectos relacionados com a evolução da numeração,

tais como a subatribuição de números, o uso da numeração no contexto das redes privadas e do *ecall*.

Em relação ao subgrupo NaN3 a ANACOM continuou a participar ativamente na equipa de trabalho NaN3, equipa específica da CEPT relativa aos serviços de emergência, com destaque para os trabalhos a decorrer relativos aos relatórios *ECC Report – Study of issues related to calls to emergency services from devices that are SIM-less or in Limited Service State for another reason* e *ECC Report – eCall Call-back Functionality.* Existe ainda o subgrupo NaN4 (*Networks and Services Technical Regulatory Issues).*

- **Grupo de Preparação da Conferência (CPG)**

A ANACOM participou em 2020 nas duas reuniões remotas do grupo CPG, responsável por conduzir a preparação da CEPT para, em 2023, esta organização regional europeia se apresentar à Conferência Mundial das Radiocomunicações com posições devidamente consolidadas, para poderem ser apresentadas e defendidas ao nível Mundial. O grupo CPG definiu os métodos de trabalho, a estrutura organizacional da CPG (criação de quatro equipas de projeto e recurso a mais uma, já existente, com vista a lidar com os seguintes grupos de temas: serviços científicos e espaciais, satélites, serviços aeronáuticos e marítimos, serviço móvel), nomeou os presidentes de cada uma das equipas de projeto e iniciou o debate de cada um dos tópicos da agenda da WRC-23. Foram também já identificados os coordenadores CEPT da maioria dos pontos da agenda da WRC-23, cujo papel é essencial não só na preparação da Conferência como no decorrer da mesma.

- **Comité Europeu de Regulação Postal (CERP)**

A ANACOM assegurou a participação, essencialmente à distância, nos grupos de trabalho dedicados à coordenação europeia para os assuntos UPU e às políticas (respetivamente GT UPU e GT *Policy*), bem como na reunião plenária do Comité onde que se procedeu à eleição dos seus dirigentes para o próximo triénio e se realizou o habitual fórum subordinado ao tema da abertura da UPU ao setor postal alargado.

No que diz respeito ao GT UPU, a ANACOM marcou presenças em todas as suas reuniões, uma presencial e oito virtuais, com vista à preparação do 27.º Congresso da UPU. Foi dada especial ênfase à abertura da UPU e à sua situação financeira – incluindo a revisão do sistema de contribuições, a recuperação das dívidas acumuladas e a sustentabilidade do

fundo de pensões. Este grupo de trabalho, além da habitual preparação das sessões de fevereiro e dezembro dos Conselhos de Administração e de Operações Postais, também teve um envolvimento especial na coordenação de uma posição comum no âmbito da sessão extraordinária do Conselho de Administração da UPU, organizada com o objetivo de analisar o adiamento do 27.º Congresso da UPU, que não se realizou como previsto em agosto de 2020 devido à crise sanitária global causada pela pandemia de Covid-19.

A ANACOM participou, ainda, em ambas as reuniões do grupo de trabalho sobre as políticas onde se debateram temas como a Diretiva dos Serviços Postais e o novo regime de implementação do IVA, entre outros.

- **Com-ITU**

A ANACOM acompanhou remotamente os trabalhos deste comité, que envolveram a definição e preparação de temas relevantes para a Europa a serem discutidos nas reuniões da UIT, nomeadamente no Conselho, que decorreu remotamente, e na WTSA-20.

A ANACOM apresentou desenvolveu um projeto de proposta comum europeia a submeter à assembleia mundial do sector de normalização (WTSA-20) sobre sistemas de cabos submarinos usando tecnologia SMART (*Scientific Monitoring And Reliable Telecommunication*). A proposta foi recebida com aprovação generalizada e constará do conjunto de propostas da CEPT para a WTSA-20.

Destaca-se ainda que no âmbito deste Comité, e em estreita coordenação com a Comissão Europeia, foram preparadas posições conjuntas europeias no sentido de evitar o desenvolvimento e discussão no âmbito da na UIT de normas tecnológicas que contrariam frontalmente a legislação europeia relativa ao reconhecimento facial automático com base em algoritmos, assim como de propostas, oriundas da China, de tecnologias alternativas ao protocolo IP (‘novo IP’), que poderiam obstar ao funcionamento da Internet de forma aberta e transparente.

- **Gabinete Europeu de Comunicações (ECO)**

No âmbito do segundo mandato como presidente do Conselho do ECO, a ANACOM presidiu, por videoconferência, às duas reuniões anuais, bem como procedeu 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, por meios remotos, de um novo perito internacional de numeração e redes.

Por inerência de funções, a ANACOM participou ainda em diversas reuniões via Internet, no âmbito da presidência tripartida da CEPT, que integra os presidentes dos 3 comités (ECC, CERP e Com-UIT), juntamente com o Diretor e o Diretor adjunto do Gabinete, com a finalidade de acompanhar e monitorizar o evoluir da situação pandémica e as suas repercussões no apoio do Gabinete à atividade das Administrações, em ligação estreita com as recomendações das autoridades de saúde da Dinamarca e da Organização Mundial de Saúde.

O ECO continuou a acompanhar a atividade e a dar apoio a todos os grupos de trabalho e equipas de projeto que utilizaram a ferramenta *GotoMeeting* para reuniões remotas. A capacidade desta aplicação foi, desde o início da pandemia, aumentada para permitir a realização de várias videoconferências em simultâneo.

#### 18.2.2.3. Associação para a Conformidade com a Diretiva dos Equipamentos de Rádio (REDCA)

Em 2020, a ANACOM participou numa reunião *online* da 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 da preparação de um Guia Técnico (TGN) para as antenas ativas para ser aplicado de forma harmonizada pelos Organismos Notificados.

#### 18.2.2.4. Agência Espacial Europeia (ESA)

Em 2020, o delegado nacional aos comités de Telecomunicações (JCB) e Navegação por Satélite (PB-NAV) da ESA, que pertence aos quadros da ANACOM, participou em várias atividades relacionadas com a participação de Portugal no desenvolvimento do ecossistema espacial, nomeadamente:

- No âmbito das Telecomunicações por satélite, participou em 4 reuniões regulares do Comité JCB, cujos temas mais relevantes trataram de efetuar alterações programáticas ou orçamentais aos diversos programas *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, bem como relatórios sobre o ponto de situação de cada um dos programas.
- Participação em reuniões de comités específicos de alguns Programas de comunicações por satélite, nomeadamente o 4S (*Space Systems for Safety and Security*), 5JAC (*5G Joint Advisory Committee*) e SCOTT (*Scylight Optical Communications Advisory Committee*).
- Participação, enquanto membro do *Technical Evaluation Board* (TEB) das iniciativas *Spark4Business* e ESA BIC PT (*Business Incubation Center*) em Portugal, em vários concursos para a seleção de projetos e empresas do ecossistema espacial nacional.
- Desenvolvimento e gestão dos programas de navegação por satélite GALILEO e *European Geostationary Navigation Overlay System* (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 do GALILEO e 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*), enquanto membro da delegação nacional, na gestão da participação portuguesa na ESA nas áreas de telecomunicações e navegação por satélite, na avaliação de projetos candidatos a financiamento ou cofinanciamento de Portugal.

#### 18.2.2.5. Organização do Tratado do Atlântico Norte (NATO)

Em 2020, a ANACOM participou numa reunião (remota) do grupo NATO *Consultation, Command and Control Board* (C3B) e *Civil/Military Spectrum Capability Panel* (CaP3), que tem por finalidade disponibilizar recursos espectrais suficientes para:

- assegurar que as forças militares da NATO têm acesso adequado ao espectro para cumprir a sua missão;
- harmonizar o uso militar de frequências rádio entre os aliados da NATO;
- e cooperar com os países do EAPC/PfP com vista a utilizar, de forma idêntica, o espectro radioelétrico.

O grupo analisou os resultados da WRC-19 à luz das posições NATO que haviam sido acordadas 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 IMT; coordenação transfronteiriça; PPDR nos 400 MHz e nos 700 MHz; interesse nacional, ainda que pontual, na utilização do intervalo 5725-5850 MHz por WAS/RLAN e respetivo impacto nas utilizações militares; interesse do IMT/5G para fins militares.

# COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

# 19. COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

## 19.1. Cooperação bilateral

- **Cooperação bilateral diversa (questionários)**

A ANACOM assegurou a resposta a questionários que lhe foram remetidos, direta ou indiretamente, por ministérios ou representações permanentes de países europeus junto da UE (Espanha, Israel, Polónia, Chipre, Geórgia), tendo lançado igualmente questionários às suas congéneres europeias (Noruega, Dinamarca, Espanha, Grécia, Finlândia e França).

- **Cooperação bilateral com Angola – INACOM**

Na sequência da pandemia de Covid-19, as interações com o regulador de Angola desenvolveram-se, em 2020, recorrendo a troca de emails relativos a assuntos de interesse comum, nomeadamente questões de cobertura de rede a nível nacional, cibersegurança, informação sobre serviços OTT, qualidade de desempenho e cobertura dos serviços móveis, informação sobre os direitos dos consumidores em termos de qualidade do serviço, indicadores usados para calcular os rendimentos dos operadores de comunicações eletrónicas, informação sobre os indicadores de serviços postais solicitados pela ANACOM aos operadores e informação sobre os indicadores relativos ao serviço de televisão por subscrição.

- **Cooperação bilateral com o Brasil – ANATEL**

Durante o mês de março foram estabelecidos contactos com a ANATEL para a recolha de informação sobre medidas tomadas no sector (por iniciativa governamental, do regulador ou dos operadores) no âmbito da Covid-19.

Em maio, realizou-se uma reunião técnica, entre a ANACOM e a ANATEL, contando com a participação de membros do conselho de administração e altos quadros de ambos os reguladores, com o intuito de debater temas de interesse comum como sejam o processo associado à implementação da tecnologia 5G, as medidas adotadas para enfrentar a pandemia por Covid-19 bem como orientações relativas à cibersegurança.

Em julho, a ANACOM realizou uma troca de informação com a ANATEL relativa à discussão em contexto internacional (UIT) sobre a criação de possível 'novo Protocolo de Internet', por forma a possibilitar uma coordenação de posições sobre o tema.

Em setembro, salienta-se a participação do Sr. PCA da ANACOM, a convite da organização, na conferência *online* "Painel TeleBrasil 2020", sendo que a sua intervenção abordou o tema "O desafio do Regulador com o 5G".

Em outubro, é de referir a intervenção, por videoconferência, do Prof. Sandro Mendonça, administrador da ANACOM, na sessão "A economia dos dados e os *smart pipes*: a competição envolvendo as plataformas digitais" do VI Workshop de Competição, organizado pela ANATEL.

Em novembro, na sequência de uma solicitação por parte da Secretaria Executiva do Ministério das Comunicações do Brasil, a ANACOM participou numa videoconferência sobre o ambiente regulatório do sector postal em Portugal.

- **Cooperação bilateral com Cabo Verde – ARME**

Tendo sido 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) baseado no Sistema de Informação de Infraestruturas Aptas (SIIA); realizaram-se, em 2020, quatro videoconferências, em janeiro, maio, junho e outubro, abordando questões relativas a estes temas como sejam, arquitetura de plataforma, incluindo requisitos de *hardware* e *software*, caderno de encargos, contrato de manutenção e manual de procedimentos, estimativa de custos.

Em junho e em novembro, a ANACOM partilhou, por videoconferência, a sua experiência com a ARME em matérias relacionadas com litígios no acesso e uso das estações terrenas de cabos de fibra ótica submarinos, mercado retalhista e mercados grossistas de segmentos terminais e segmentos de trânsito de circuitos alugados, e definições para mercados geográficos de circuitos para acesso a cabos submarinos internacionais.

Foram ainda realizadas, ao longo de 2020, diversas trocas de correio eletrónico com a ARME para partilhar a experiência da ANACOM em várias áreas: cadastro de infraestruturas, monitorização do espectro, obrigações de PMS, regulação, preços de

conectividade dos circuitos IP por capacidade praticados em Portugal e taxas de terminação móvel e fixa.

- **Cooperação bilateral com Guiné-Bissau – ARN-TIC**

Em fevereiro, foi recebida pela ANACOM uma solicitação por parte da ARN-TIC para a realização da segunda fase de testes no âmbito de ação de avaliação de práticas ilícitas no serviço de *roaming* por parte de operadores da Guiné-Bissau. No entanto, face aos constrangimentos decorrentes da Covid-19 não foi possível a realização desta ação, tendo sido acordado retomar o assunto assim que as circunstâncias o permitam e caso ainda se verifique o interesse por parte da ARN-TIC.

Em dezembro, foi solicitado pela área de assessoria técnica do CA da ARN-TIC um encontro em Lisboa para abordar a temática da conectividade internacional, nomeadamente no que diz respeito aos cabos submarinos. Contudo, por dificuldades logísticas verificadas na Guiné-Bissau não foi possível concretizar esta iniciativa, tendo ficado a sua realização adiada para 2021, de acordo com a disponibilidade das partes envolvidas.

- **Cooperação bilateral com Moçambique – INCM/ ARECOM**

A cooperação bilateral com Moçambique centrou-se essencialmente ao nível do RIA 2020, pela participação no *webinar* SIIA.

- **Cooperação bilateral com São Tomé e Príncipe – AGER**

Em abril, realizou-se uma reunião virtual entre a ANACOM e a Administração da AGER, na qual foram abordadas questões relativas a tarifários, ao PMS e à transposição da legislação e diretivas europeias, uma vez que a AGER pretende proceder à atualização da sua Lei das Telecomunicações e à reformulação de oito regulamentos.

Em maio, foi realizada uma nova reunião virtual para apoio ao nível jurídico e técnico no âmbito da atualização da Lei das Telecomunicações da AGER.

Em outubro, membros da AGER participaram nos *webinars* realizados no âmbito do RIA 2020.

Durante o ano de 2020, foram ainda trocadas mensagens de correio eletrónico entre a ANACOM e a AGER sobre procedimentos administrativos de resolução de conflitos, tarifários tribais, regulação assimétrica e processos de contraordenação.

- **Cooperação bilateral com Timor-Leste – ANC**

Estava 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, contudo devido a pandemia de Covid-19, esta missão foi adiada sem data ainda definida para se realizar.

- **Cooperação bilateral com Marrocos – ANRT**

Em dezembro, a ANACOM estabeleceu contacto com o regulador de Marrocos, a ANRT, para discutir o assunto relativo aos *SMART Cables* no âmbito do futuro cabo submarino Marrocos-Portugal.

### 19.2. Cooperação multilateral

- **Regiões Insulares Atlânticas (RIA)**

A prevista realização do RIA 2020 - Reunião de Intercâmbio das Autoridades de Comunicações da Língua Portuguesa, não se efetuou devido aos constrangimentos associados à pandemia de Covid-19.

No entanto, decorrente da edição de 2019, no âmbito do RIA 2020, foi assegurado o *webinar* SIIA, em outubro, com participações de S. Tomé e Príncipe, Cabo Verde, Brasil e Moçambique, bem como o *webinar* ITED/ITUR, em outubro, com participações de S. Tomé e Príncipe, Cabo Verde e Brasil.

### 19.3. Cooperação a nível nacional

- **Assembleia da República**

Em 22 de abril de 2020, a ANACOM remeteu ao Presidente da Assembleia da República e ao Presidente da Comissão Parlamentar de Economia, Inovação, Obras Públicas e Habitação, um projeto de alteração à Lei n.º 7/2020, de 10 de abril, que contempla medidas excecionais e temporárias para, em resposta a dificuldades causadas pela Covid-19,

garantir o acesso aos serviços públicos essenciais e, entre estes, aos serviços de comunicações eletrónicas.

Em 31 de julho de 2020, esta Autoridade enviou também à Assembleia da República, a par do Governo, o anteprojeto legislativo de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro, que estabelece o CECE.

Ao longo de 2020, a ANACOM esteve por duas vezes na Comissão de Economia, Inovação e Obras Públicas a prestar esclarecimentos. Assim, em 9 de junho de 2020, a ANACOM esteve na audição parlamentar promovida pela referida Comissão, para apresentar o respetivo plano de atividades e a programação do seu desenvolvimento e discutir a concorrência no sector das telecomunicações e consequências na implementação do 5G e em 15 de dezembro de 2020 voltou a estar presente na audição parlamentar da mesma Comissão sobre o Regulamento do Leilão.

- **Autarquias**

Em linha com a 13.ª ação estratégica definida no Plano Plurianual da ANACOM 2020-2022 – «[p]*romover ações de cooperação com as autarquias, que contribuam para o desenvolvimento do sector das comunicações em todo o território nacional, nomeadamente no âmbito da instalação e gestão de infraestruturas*» – a ANACOM realizou, durante o mês de dezembro de 2020, um ciclo de quatro sessões do webinar «*Rumo ao 5G, o que a sua autarquia precisa de saber em 5 passos*».

Esta iniciativa teve como objetivo esclarecer e sensibilizar as autarquias locais para a implantação do 5G e das redes de comunicações eletrónicas em geral, tendo presente o quadro legal aplicável. Que poderes, competências e obrigações o mesmo lhes confere e impõe. Visou-se também dar resposta ao que foi solicitado pelo Governo à ANACOM, através da RCM n.º 7-A/2020 de 7 de fevereiro, que aprova a estratégia e calendarização da distribuição da quinta geração de comunicações móveis, no sentido de desenvolver iniciativas que contribuam para «[s]*ensibilizar as autarquias e prestadores de serviços para os desenvolvimentos relativos às redes 5G e à harmonização de procedimentos* (…)», bem como para «[i]*ncentivar a redução das taxas de instalação de estações de base e a sua harmonização a nível nacional*.».

Ao longo de 2020, a ANACOM prestou também diversos esclarecimentos às autarquias locais para efeitos de liquidação da taxa municipal de direitos de passagem (TMDP), procedendo, nomeadamente, à identificação das empresas que oferecem redes e serviços

de comunicações eletrónicas acessíveis ao público, em local fixo, na respetiva circunscrição, bem como disponibilizou no seu sítio na Internet os percentuais da referida taxa aprovados pelos municípios.

À semelhança do que vem sendo feito nos anos anteriores, a ANACOM prosseguiu o acompanhamento que vem fazendo das auditorias que lhe são remetidas pelas empresas que oferecem redes e serviços de comunicações eletrónicas acessíveis ao público em local fixo, sobre a liquidação e entrega aos municípios da TMDP.

- **Autoridade da Concorrência (AdC)**

Em 2020, a ANACOM enviou à AdC, na sequência de pedidos desta Autoridade, os pareceres relativos às seguintes operações de concentração:

- aquisição pela IBASIS Portugal, S.A. do controlo exclusivo sobre a NOS International Carrier Services, S.A. (operação n.º 12/2020);

- aquisição da totalidade do capital social da NOS Towering Gestão de Torres de Telecomunicação, S.A. pela sociedade Cellnex Telecom, S.A., através da sua subsidiária BIH – Belmont Infrastructure Holding, S.A. (operação n.º 14/2020);

- aquisição à TRIVALOR – Sociedade Gestora de Participações Sociais, S.A., da totalidade das ações representativas do capital social da PAPIRO, S.A. pela sociedade E.A.D. – Empresa de Arquivo e Documentação, S.A. (Ccent 21/2020).

De notar que 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 de concentração em questão tal como foram notificadas à AdC e apreciam o seu impacto no mercado das comunicações eletrónicas.

Em 2020, a ANACOM também enviou à AdC, na sequência de pedido desta Autoridade, nos termos e para os efeitos do disposto no n.º 2 do artigo 35.º da Lei da Concorrência, o parecer prévio sobre o projeto de decisão final adotado pela AdC, no âmbito do processo de contraordenação registado sob a referência n.º PRC/2018/5, no qual são visadas a MEO e a NOWO.

- **Direção Geral do Consumidor**

Durante o ano de 2020, no âmbito da rede de cooperação entre as autoridades nacionais responsáveis pela aplicação da legislação de proteção dos consumidores, a ANACOM contribuiu para a elaboração de um diploma legal visando permitir a efetiva implementação e aplicação no enquadramento nacional do Regulamento (UE) 2017/2394 do Parlamento Europeu 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 e que revoga o Regulamento (CE) n.º 2006/2004.

- **Centros de arbitragem de conflitos de consumo**

Em 2020 e ao abrigo do disposto quer 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, quer nos protocolos de cooperação celebrados a 24 de julho de 2019, a ANACOM prestou apoio técnico e financeiro aos sete centros de arbitragem que integram a rede de arbitragem de consumo, designadamente:

- 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.

# ASSESSORIA AO GOVERNO

# 20. ASSESSORIA AO GOVERNO

## 20.1. Assessoria em assuntos internacionais

- **União Europeia - Comissão Europeia - Iniciativa WiFi4EU**

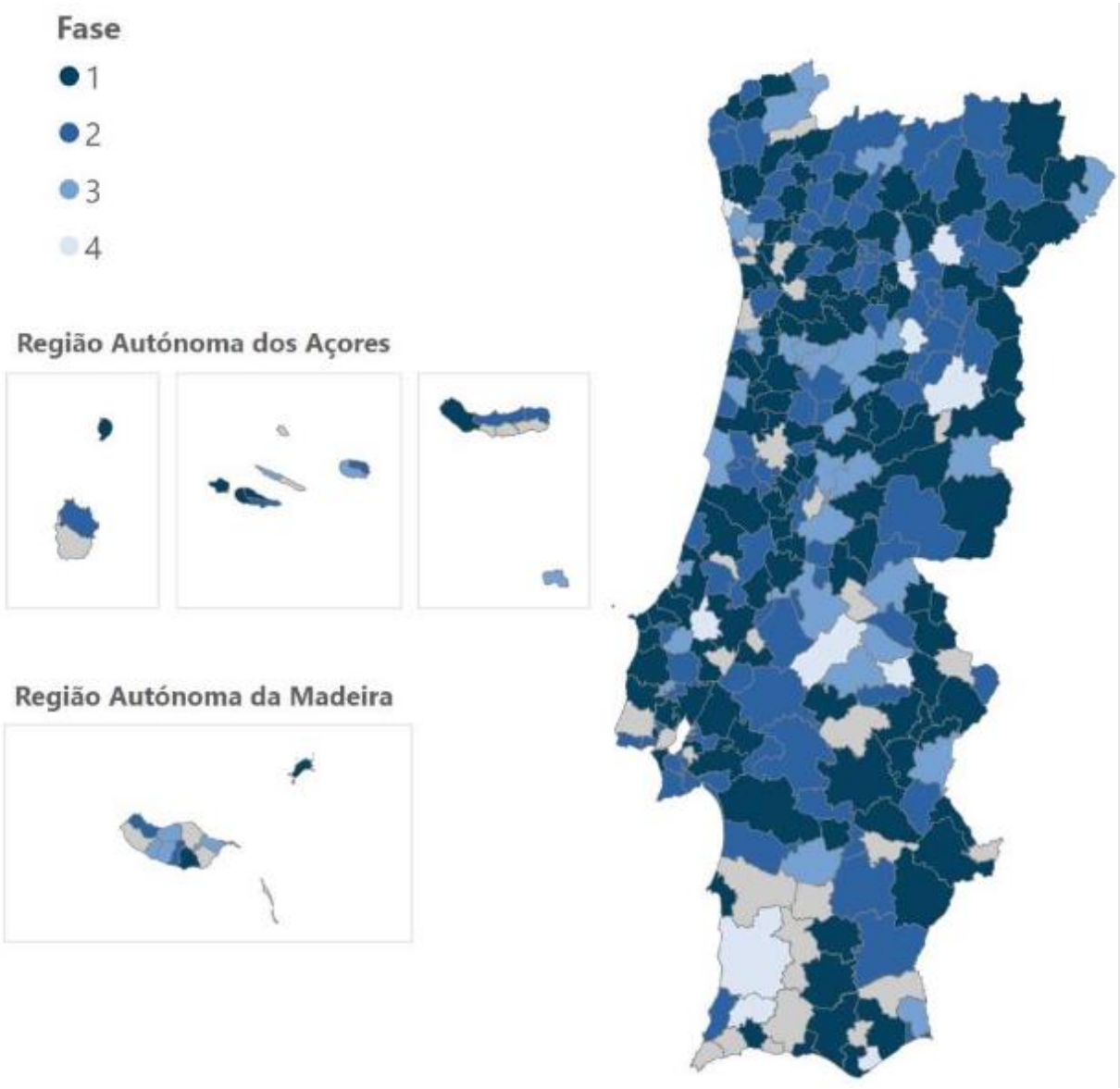
**Iniciativa WiFi4EU** – foi lançada a 4.ª e última convocatória desta iniciativa por parte da Comissão Europeia. No entanto, o calendário foi alterado em resultado dos constrangimentos provocados pela Covid-19. Inicialmente agendada para março de 2020, esta última convocatória decorreu a 3 e 4 de junho de 2020, tendo estado disponível um orçamento de 14,2 milhões de euros, que foi disputado por 8644 municípios da UE. Apenas 947 foram contemplados nesta fase. Em Portugal, houve apenas 14 candidaturas de municípios nacionais, tendo 12 delas sido selecionadas para receber um vale e 2 candidaturas excluídas, por já terem sido selecionadas em convocatórias anteriores. Por esta razão, não houve nenhum município português na lista de reserva (que requer um mínimo de 15 municípios por Estado participante). Com esta última convocatória, elevou-se para 277 o número dos municípios portugueses beneficiados com verbas para a instalação de Wi-Fi em locais públicos, o que representa cerca de 90% do total dos municípios portugueses e uma verba de cerca de 4,15 milhões de euros.

A ANACOM manteve o apoio aos municípios e garantiu a divulgação, no seu sítio na Internet, de toda a informação sobre a 4.ª convocatória, o adiamento e o relançamento da mesma. Para além disso, assegurou resposta a todos os pedidos de informação de municípios e empresas, através do endereço de email criado para esse efeito (wifi4eu@anacom.pt), bem como 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. Ainda no contexto da última convocatória, a ANACOM articulou-se com o Governo, no que diz respeito à confirmação dos dados/unidades de referência a considerar na mesma. A natureza da iniciativa, assim como a divulgação e apoio sempre prestado pela ANACOM aos municípios e empresas, contribuiu para que Portugal fosse, no cômputo geral das 4 convocatórias, um caso de sucesso no que respeita a adesão dos municípios.

Contudo, face ao contexto de restrições resultantes da Covid-19, que afetou milhares de municípios na Europa, a CE reconheceu que as rigorosas medidas de confinamento adotadas em vários países europeus comprometeram a implantação de redes WiFi4EU.

Assim sendo, a CE decidiu conceder a todos os beneficiários da Iniciativa WiFi4EU uma extensão do prazo de instalação das chamadas 1, 2 e 3, a fim de permitir que cada município interessado concluísse os seus projetos. O período inicial de implementação de 18 meses concedido para finalizar e declarar a instalação e operação da rede WiFi4EU foi, desta forma, estendido por um período adicional de 8 meses. Foi ainda disponibilizada informação sistematizada sobre os procedimentos a observar neste processo, por via da publicação na Internet do Guia passo a passo do WiFi4EU.

**Figura 5. Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU**




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

- **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 GT Horizontal para o reforço da Resiliência e o Combate às Ameaças Híbridas, Consumidores (Nova Agenda Consumidores) e Transportes – Questões Intermodais e Redes (Estratégia para uma Mobilidade Inteligente e Sustentável ).

A ANACOM assegurou ainda a análise e o contributo para a resposta nacional às consultas públicas da Comissão Europeia relativas às regras da UE sobre auxílios estatais em matéria de apoio político à implantação de rede de Banda Larga e às orientações para os auxílios regionais.

- **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, quando oportuno, parecer sobre propostas concretas (preparação das consultas políticas com o Japão). Em concreto, no âmbito da pré-programação da cooperação europeia específica para o setor digital (*Digital for Development* – D4D), a ANACOM analisou as propostas de enquadramento da cooperação com o Senegal e o Panamá.

Relativamente ao Brexit, as negociações sobre a futura parceria entre a UE e o Reino Unido iniciaram-se a 2 de março de 2020. As diretrizes de negociação da UE foram publicadas a 25 de fevereiro de 2020, após a adoção pelo Conselho, enquanto o mandato de negociação do Reino Unido foi publicado a 27 de fevereiro de 2020. Neste contexto, ANACOM disponibilizou informação sobre as negociações, destacando a informação relativa aos vários avisos de preparação sobre diversos sectores, com destaque para as comunicações eletrónicas, compras *online* e serviços de encomendas postais, comércio eletrónico e neutralidade da rede, segurança das redes e dos sistemas de informação e bloqueio geográfico. Foi ainda assegurada, no sítio da ANACOM na Internet, informação detalhada e na medida da divulgação dos resultados das negociações, sobre as consequências nomeadamente ao nível de taxas de terminação, *roaming* internacional, chamadas intra-UE, comércio eletrónico e reconhecimento de qualificações profissionais.

Ainda neste contexto da negociação do BREXIT, foi assegurada a participação nas reuniões promovidas pelo Ministério dos Negócios Estrangeiros e a Equipa de Negociadores da UE do Acordo de BREXIT, em setembro, assim como foi organizada reunião, em dezembro, com a Comissão Europeia tendo em vista esclarecimentos sobre as consequências para o setor ao nível de taxas de terminação, *roaming* internacional e chamadas intra-UE. A ANACOM contribuiu ainda para a atualização do plano de preparação para o fim do período transitório, bem como do Plano de Contingência Nacional face ao BREXIT, em articulação com o Ministério das Infraestruturas e Habitação, nas matérias com relevância sectorial.

- **Cooperação bilateral**

No quadro da assessoria ao governo e no âmbito da cooperação bilateral técnica, a ANACOM assegurou a análise e, quando justificado, participação no contexto dos seguintes assuntos/eventos:

- XXXI Cimeira bilateral Luso-Espanhola;
- XIV Cimeira Portugal-Marrocos;
- Projeto de Acordo de Cooperação entre Portugal-Israel.

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: Argélia, China e Região Administrativa de Macau, Egito, Estados Unidos da América, Índia, Israel e Japão.

- **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 em virtude dos constrangimentos decorrentes da pandemia de Covid-19, os trabalhos previstos pela última Reunião Técnica Preparatória Extraordinária de Pontos Focais para a Reunião de Ministros das Comunicações (realizada em novembro de 2019) foram fortemente condicionados. Neste âmbito, foi apenas possível, durante este período, dar seguimento aos contactos com a Comissão Europeia no sentido de apresentar junto deste organismo a Agenda Digital para a CPLP, com o objetivo de explorar a possibilidade de enquadramento das iniciativas

constantes deste documento estratégico nas políticas de cooperação e quadros de financiamento da União Europeia.

## 20.2. Assessoria ao Governo de âmbito nacional

### 20.2.1. Grupo de Trabalho para a transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

A ANACOM participou nos trabalhos do Grupo de Trabalho para a transposição do CECE (abreviadamente 'GT'), criado pelo Despacho n.º 303/2020, do SEAC, tendo como mandato «*proceder ao estudo e à análise da nova legislação das comunicações eletrónicas» e «elaborar um anteprojeto legislativo que proceda à transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas e pondere a inclusão e consolidação da demais legislação sectorial*».

O GT encerrou os seus trabalhos a 31 de outubro de 2020.

### 20.2.2. Anteprojeto de diploma para transposição do Código Europeu das Comunicações Eletrónicas

Em cumprimento dos Planos de Atividades para os triénios 2019-2021 e 2020-2022, nos quais foi estabelecida como prioridade de atuação a elaboração do(s) anteprojeto(s) legislativo(s) de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro de 2018, que estabelece o CECE, a ANACOM iniciou os respetivos trabalhos de transposição com o lançamento de uma auscultação pública que decorreu entre 26 de novembro de 2019 e 13 de janeiro de 2020.

Em 31 de julho de 2020, a ANACOM apresentou à Assembleia da República e ao Governo (SEAC), o anteprojeto de transposição do CECE, envolvendo, adicionalmente, propostas de alterações pontuais de legislação em vigor, em concreto, (i) da Lei de proteção de dados pessoais e da privacidade no sector das comunicações eletrónicas, (ii) do Regime quadro das contraordenações do sector das comunicações e (iii) do Regime aplicável aos contratos celebrados à distância e aos contratos celebrados fora do estabelecimento comercial.

Posteriormente, em 23 de novembro de 2020, a ANACOM apresentou também à Assembleia da República e ao Governo (SEAC) o regime sancionatório aplicável ao referido anteprojeto, completando assim a transposição do CECE.

Em 16 de dezembro de 2020, a ANACOM enviou ao SEAC versão comentada, de suporte, do anteprojeto de diploma elaborado pela ANACOM para transposição do CECE, tendo em conta:

- a análise realizada sobre os contributos oferecidos pela APRITEL, pela DECO e pelo Gabinete do SECSDC no âmbito do Grupo de Trabalho criado pelo Despacho SEAC n.º 303/2020, de 9 de janeiro;

- os esclarecimentos que os serviços da CE foram prestando em resposta às questões colocadas pelos vários Estados-membros no contexto dos respetivos processos de transposição e a retificação do ponto 3 do Anexo XI do CECE; e

- os aperfeiçoamentos e retificações identificados como relevantes quer no anteprojeto, quer no Regime Quadro das contraordenações aplicáveis ao sector das comunicações.

### 20.2.3. Serviço universal de comunicações eletrónicas

Em abril de 2020, a ANACOM transmitiu um memorando sobre a oferta de postos públicos de nova geração, em resposta à solicitação do SEAC.

Foram igualmente transmitidos contributos a uma proposta de Decreto-Lei incidindo sobre esta matéria.

### 20.2.4. Tarifa social de acesso à Internet

A ANACOM colaborou ativamente a pedido do Ministro de Estado, da Economia e da Transição Digital com a Secretária de Estado da Transição Digital, tendo preparado, em fevereiro de 2020, uma nota preliminar sobre a tarifa social para o acesso à Internet e remetido demais informação recolhida e solicitada nesse âmbito.

Em julho de 2020, a ANACOM enviou parecer sobre o anteprojeto de Decreto-Lei relativo à tarifa social de acesso à Internet remetido pelo SEAC, tendo posteriormente em agosto

e novembro de 2020 enviado contributos em face das solicitações entretanto remetidas pelo SEAC.

### 20.2.5. Caracterização da banda larga móvel nas escolas

A ANACOM, a pedido do Governo da República, desenvolveu, em 2020, uma ferramenta específica – o NET.mede Escolas - que permite a recolha da informação sobre a existência de cobertura de BLM e sobre a respetiva capacidade disponível, num dado momento nos estabelecimentos escolares.

O NET.mede escolas permite não só avaliar em poucos segundos a qualidade da ligação à Internet, como também esclarecer quanto ao tipo de serviços que podem ser usados de forma satisfatória, com a velocidade medida no momento e no local do teste.

Esta iniciativa estendeu-se também à Região Autónoma dos Açores e da Madeira, decorrente do interesse manifestado por parte das respetivas Secretarias Regionais.

Foram realizados mais de 20 mil testes, tendo a ANACOM remetido os resultados obtidos a nível do continente ao Ministério da Educação e das Regiões Autónomas às respetivas Secretarias Regionais.

### 20.2.6. Programa Escola Digital

No âmbito do Programa Escola Digital foi solicitado à ANACOM a análise à oferta de conectividade móvel do ponto de vista da Internet aberta, tendo esta Autoridade participado em reuniões com o Ministério da Educação e o SEAC, em outubro de 2020, e transmitido nesse contexto a análise solicitada.

### 20.2.7. Prestação do serviço postal universal após o fim da atual concessão

No quadro das suas atribuições de coadjuvação ao Governo no domínio das comunicações, a ANACOM desenvolveu, ao longo de 2020, várias atividades no âmbito da prestação do SPU após o término da atual concessão. Foram acompanhadas e respondidas várias solicitações, por parte do Governo, relacionadas com a cessação do contrato de concessão do SPU e com a designação de futuro(s) PSU deste serviço. A ANACOM, no quadro da coadjuvação ao Governo, deu também resposta a solicitações do

Governo no âmbito da possibilidade de ser promovida a prorrogação do contrato de concessão cujo termo estava previsto para 31 de dezembro de 2020.

Destaca-se, em particular, a finalização, em 2020, do processo de consulta pública conjunta do Governo e da ANACOM (preparada pela ANACOM por solicitação do Governo, na sequência de sugestão neste sentido por esta Autoridade), através da qual se procurou recolher contributos por parte do sector e da sociedade em geral, sobre o futuro do SPU.

Esta consulta foi lançada em 26 de novembro de 2019 e terminou no final de dezembro de 2019, tendo a ANACOM, em 13 de março de 2020, publicado os contributos recebidos e o relatório da consulta pública, aprovado em 9 de março, que contém os entendimentos que sobre os referidos contributos a ANACOM considerou relevante manifestar, bem como as recomendações desta Autoridade sobre as questões que se prendem com o exercício de competências do Governo.

Assim, a ANACOM recomendou ao Governo, designadamente, que:

- seja assegurada a prestação do SPU na totalidade do território nacional;
- seja adotado um prazo de designação de PSU compreendido entre 5 e 7 anos;
- seja assegurada a observância das regras do Código dos Contratos Públicos (CCP) em matéria de subcontratação, as quais admitem a subcontratação, bem como a imposição de limites e condições à mesma, devendo ser asseguradas as condições necessárias para salvaguardar o serviço prestado, a não discriminação e os requisitos essenciais previstos no artigo 7.º da Lei Postal;
- as obrigações e especificações a impor à empresa concessionária em matéria de densidade dos pontos de acesso e de ofertas mínimas de serviço: (i) tenham como base os fatores, princípios e obrigações que se encontravam em vigor naquela data; (ii) respeitem as condições ou limites que sejam estabelecidos à subcontratação e participação de terceiros na atividade concessionada, nomeadamente sendo vedado à concessionária incumbir terceiros de explorar a totalidade dos estabelecimentos existentes em cada concelho; (iii) assegurem um adequado nível de prestação dos serviços, independentemente de estes serem prestados diretamente pela empresa concessionária ou através de uma terceira entidade que

por esta seja contratada para efetuar trabalhos ou prestar serviços que integram a concessão;

- se avalie, na linha do previsto no artigo 419.º do CCP, da necessidade de prever uma regra que estabeleça que o concessionário só pode alienar ou onerar bens próprios essenciais ao desenvolvimento das atividades concedidas mediante autorização do concedente, que deve salvaguardar a existência de bens funcionalmente aptos à prossecução daquelas atividades, bem como que preveja que no caso de bens de terceiros afetos à concessão seja reservado ao concedente o direito de, mediante contrapartida, aceder ao uso desses bens e suceder na respetiva posição contratual em caso de sequestro, resgate ou resolução da concessão, não devendo, em qualquer caso, o prazo de vigência do respetivo contrato exceder o prazo de vigência do contrato de concessão a que diga respeito;

- seja ponderado um procedimento de atribuição autónomo para os serviços de emissão e venda de selos, de bilhetes-postais estampilhados e de outras formas estampilhadas com menção “Portugal”. Caso seja incluído no procedimento de designação de PSU, os benefícios associados deverão ser devidamente calculados e devem poder relevar para o cálculo dos CLSU ou para a determinação do montante dos CLSU a compensar. Adicionalmente e sem prejuízo de outras condições que o Governo entenda dever impor, a ANACOM recomenda que o Governo pondere a possibilidade de definir limites e condições na utilização da menção “Portugal” pelo PSU;

- não seja reservada a algum prestador a atividade de colocação de marcos e caixas de correio na via pública, devendo a sua colocação ficar apenas sujeita ao regime jurídico da urbanização e edificação, ou legislação equivalente, que seja aplicável;

- nas devidas instâncias, procure rever as regras relativas à aplicação do IVA ao sector postal, no sentido de serem garantidas condições equitativas para todos os prestadores de serviços postais;

- seja avaliada a definição de obrigações que assegurem o acesso, por parte dos utilizadores, enquanto remetentes ou destinatários de envios postais, bem como de outras entidades a quem a mesma possa ter utilidade, aos códigos postais e metainformação essencial associada – atendendo ao interesse público desta

informação –, não ficando esse acesso e gestão dependente de um determinado operador, assegurando-se assim alguma coerência e continuidade no acesso e utilização dessa informação.

### 20.3. Outras atividades desenvolvidas em assessoria

- **Análise de projetos legislativos**

Em resposta a pedidos do Governo, a ANACOM analisou e pronunciou-se sobre os seguintes projetos legislativos:

- A pedido do SECSDC, duas propostas de alteração legislativa no âmbito da política pública de defesa do consumidor, abordando os preços das chamadas para as linhas de apoio ao consumidor e a resolução, pelo consumidor, de contratos de prestação de serviços de execução continuada;

- A pedido do SEAC, o projeto de decreto-lei que estabelece medidas excecionais e temporárias de resposta à Covid-19 relacionadas com o sector das comunicações eletrónicas. Após a publicação do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, a ANACOM apresentou ao SEAC, em maio de 2020, uma proposta de alteração deste diploma com vista à clarificação de algumas das regras neste previstas.

- **Elaboração de anteprojetos de diplomas**

Adicionalmente ao anteprojeto legislativo de transposição da Diretiva (UE) 2018/1972 do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de dezembro, que estabelece o CECE, já acima referido, em 2020 a ANACOM elaborou, os seguintes anteprojetos de diplomas:

- Medidas excecionais e temporárias de resposta à Covid-19 relacionadas com o sector das comunicações eletrónicas – em resposta ao solicitado pelo SEAC em 28 de março de 2020, foi elaborado e enviado ao SEAC e ao SECSDC, em 31 de março de 2020 (e aditado em 7 de abril de 2020), um projeto de decreto-lei destinado à proteção dos clientes dos serviços de comunicações eletrónicas durante o período em que se previa que estes estivessem afetados pela pandemia.

- Projeto de diploma relativo ao mapa das coberturas das redes de comunicações eletrónicas móveis (Tem.REDE?) - a ANACOM elaborou um projeto de decreto-lei que visava estabelecer as regras aplicáveis à disponibilização de uma plataforma

de divulgação de informação sobre as coberturas das redes móveis no território nacional, por parte dos respetivos titulares de DUF para a prestação de serviços de comunicações eletrónicas terrestres.

- **Enterramento de cabos legalmente vinculativo**

Em resposta a um pedido do SEAC, a ANACOM analisou a possibilidade de proibição da instalação de redes de comunicações eletrónicas em postes e o enterramento de cabos legalmente vinculativo e apresentou um projeto legislativo destinado a prosseguir aquele propósito.

- **Contencioso europeu**

No quadro da coadjuvação ao Governo, a ANACOM colaborou na recolha e preparação de elementos a utilizar pelo advogado designado para representar a República Portuguesa no processo C-49/19, instaurado pela CE no Tribunal de Justiça da UE, por alegada incompatibilidade da contribuição extraordinária prevista na Lei n.º 35/2012, de 23 de agosto, que procede à criação do fundo de compensação do serviço universal de comunicações eletrónicas com o regime previsto na Diretiva 2002/22/CE, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 7 de março de 2002, relativa ao SU e aos direitos dos utilizadores em matéria de redes e serviços de comunicações eletrónicas.

- **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 chegará ao fim da sua vida útil em 2024, a ANACOM tem continuado a colaborar ativamente na definição de uma estratégia nacional de amarração de cabos submarinos em Portugal por forma a ser garantida a futura conetividade 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.

Sobre esta matéria releva-se ainda que a ANACOM voltou a apresentar em fevereiro a contribuição de Portugal para a constituição de uma Plataforma Atlântica na EMEA Submarine Networks, em Londres. Neste contexto, a ANACOM colaborou na definição da estratégia de constituição de *EU Data-Gateway Platforms*, das quais faz parte a *EU Atlantic Data-Gareway Platform* e na qual Portugal se insere.

# CONTENCIOSO

# 21. CONTENCIOSO

Em 2020 a ANACOM desenvolveu, como habitualmente, uma atividade relevante no âmbito do Contencioso, intervindo nos novos processos para que foi citada e praticando os atos processuais necessários nos processos já em curso, para além de ter tido ainda intervenção em meios graciosos de reação de que as empresas lançaram mão.

Apresentam-se de seguida alguns dados relativos aos processos judiciais em que teve intervenção e dos procedimentos graciosos que tramitou e decidiu.

## 21.1. Contencioso Administrativo

Em 2020, a ANACOM interveio em 16 novos processos judiciais do foro administrativo para que foi citada – 7 dos quais de natureza cautelar – e acompanhou (intervindo, sempre que se afigurou necessário ou oportuno) em 52 processos que se encontravam já a correr termos. Os 9 novos processos principais consistiram no seguinte:

- Uma ação administrativa intentada pela MEO, contra a ANACOM, e outro, para a interpretação e, subsidiariamente, para a declaração de ilegalidade ou anulação da Portaria n.º 587/2019, de 6 de setembro, bem como para o reconhecimento do seu direito aos juros (alegadamente) devidos por um atraso no pagamento da compensação devida pelos custos incorridos com a alteração dos canais radioelétricos da rede de radiodifusão televisiva digital terrestre na faixa dos 800 MHz.

- Uma ação administrativa intentada pela MEO, em que é impugnada a deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 12 de setembro de 2019, em que foi aprovada a *"Decisão final sobre alterações à ORAC e à ORAP".*

- Uma ação administrativa proposta pela MEO, em que são impugnadas as determinações 1, 9 e 10 da decisão relativa às "*Alterações da rede TDT (MUX A) no contexto da libertação da faixa dos 700 MHz.*", aprovada por deliberação de 4 de outubro de 2019.

- Uma ação administrativa intentada pela Rádio Voz do Neiva, contra esta Autoridade e outra, para impugnação de uma deliberação da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) – sendo apenas requerida, em relação à ANACOM, a

intimação para que se abstenha de *proceder ao cancelamento do espectro radiofrequência*, em consequência da deliberação impugnada.

- Uma ação administrativa proposta pela Vodafone, em que é requerida, a título principal, a anulação da decisão em que se determinou a alteração do Direito de Utilização de Frequências (DUF) ICP-ANACOM n.º 04/2010, atribuído à Dense Air Portugal, Unipessoal, Lda. (Dense Air Portugal) e se regulou a utilização futura da faixa de frequências do 3,4-3,8 GHz, (na parte em que se decidiu manter aquele DUF), adotada por deliberação de 23 de dezembro de 2019.

- Uma ação administrativa intentada pela MEO em que foi pedido que o Tribunal declarasse que o prazo de consulta pública sobre o Projeto de Regulamento do Leilão para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências nas faixas dos 700 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 2,1 GHz, 2,6 GHz e 3,6 GHz (Projeto de Regulamento do Leilão) se encontrava suspenso, por força do artigo 8.º, alínea f) do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, e que a ANACOM fosse condenada a abster-se de fazer prosseguir o procedimento de aprovação daquele Regulamento enquanto a mencionada norma se mantivesse em vigor no ordenamento jurídico.

- Uma ação administrativa intentada pela NOS, de impugnação da deliberação do Conselho de Administração da ANACOM de 23 de dezembro de 2019 – em que foi aprovada a «*alteração do direito de utilização de frequências detido pela DENSE AIR Portugal e utilização futura da faixa de frequências do 3,4-3,8 GHz*» – e de condenação ao pagamento de uma indemnização a título de responsabilidade civil extracontratual.

- Um processo de contencioso pré-contratual intentado pela A.N.O. – Sistemas de Informática e Serviços, Lda., em que foram formulados vários pedidos, todos relativos ao concurso público para disponibilização e operacionalização de uma plataforma eletrónica de leilão, de suporte ao procedimento de atribuição de direitos de utilização de frequência.

- Um processo de intimação para acesso a informações, proposto pela VOXBONE, em que foi requerida a intimação da ANACOM para a prestação de informações sobre os atos e diligências praticados, bem como sobre as decisões adotadas, na sequência de um requerimento daquela empresa.

Durante o ano em referência foram concluídos 4 processos judiciais – um processo cautelar, duas ações administrativas e um processo de intimação para acesso a informação –, mais especificamente:

- Um processo cautelar em que a NOS requerera que a ANACOM fosse *«intimada a suspender o procedimento relativo ao Regulamento do Leilão, incluindo a considerar que não está em curso prazo para resposta a consulta pública, até que (i) o Governo aprov*[ass]*e o projeto de regulamento do leilão e* fix[ass]e *prazo de resposta para a consulta pública, nos termos previstos na alínea f) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 10-D/2020, de 23 de março, ou (ii) até que* entr[ass]e *em vigor ato legislativo, por ela própria solicitado ao Governo, que inclua*[ísse] *«norma interpretativa» relativa à mesma disposição legal, ou* determin[ass]e *a cessação da vigência daquele diploma»* e que esta Autoridade fosse intimada a publicitar imediatamente, no seu sítio na Internet, a suspensão do citado procedimento.

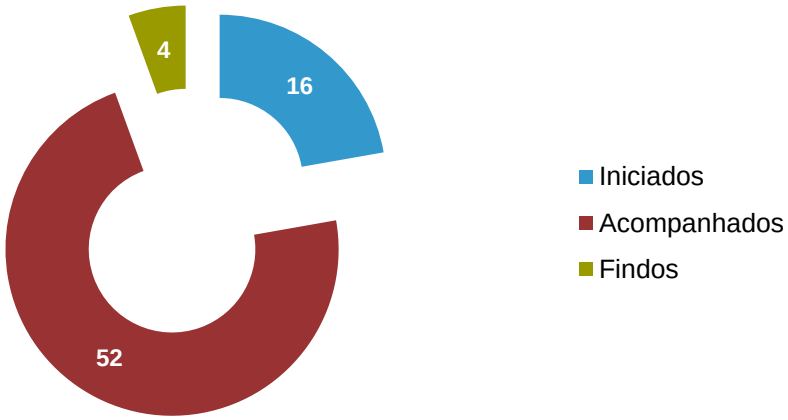
- Uma ação administrativa intentada pela Vodafone, em que era pedida a anulação da deliberação de 28 de fevereiro de 2007, sobre a auditoria à utilização do espectro radioelétrico pelos prestadores do STM durante os anos de 2002, 2003 e 2004, que visava avaliar a correção dos valores utilizados para efeitos de determinação das taxas de espectro a pagar pela Autora.

- Uma ação administrativa intentada pela MEO, visando a anulação parcial da deliberação de 28 de setembro de 2010, em que foi aprovada a *"Decisão final relativa à definição dos mercados de produto e mercados geográficos,avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares relativamente ao mercado retalhista e mercados grossistas dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados"*.

- O processo de intimação para acesso a informações intentado pela VOXBONE, acima mencionado.

O gráfico que se segue ilustra a atividade referida:

**Gráfico 44. Contencioso Administrativo**



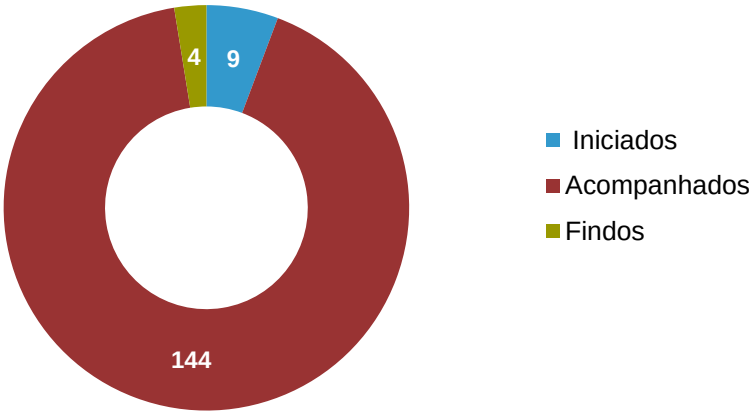

Fonte: ANACOM

## 21.2. Contencioso Tributário

Ao nível do contencioso tributário, a ANACOM interveio em 9 novos processos e acompanhou, ao longo de 2020, 144 que já se encontravam pendentes. Foram considerados findos, no ano em referência, 4 processos de impugnação judicial de taxas.

O gráfico que se apresenta espelha os dados indicados:

**Gráfico 45. Contencioso Tributário**




Fonte: ANACOM

Os 9 novos processos respeitam a impugnações de atos de liquidação de taxas (devidas pelo exercício de atividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações eletrónicas e pelo exercício da atividade de prestador de serviços postais), tendo sido propostos pelas seguintes empresas:

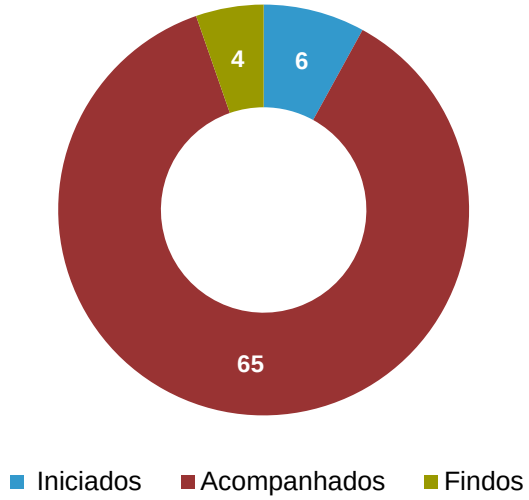
- Vodafone
- NOS
- NOWO Communications, S.A.
- ONITELECOM – Infocomunicações, S.A.
- NOS Madeira Comunicações, S.A.
- NOS Açores – Comunicações, S.A.
- DACHSER Portugal, Sociedade Unipessoal, Lda. (Dachser Portugal)
- General Logistics Systems Portugal, Lda. e
- UPS of Portugal – Transportes Internacionais de Mercadorias, Lda.

Dos 144 processos que foram acompanhados ao longo de 2020, destacam-se 110 processos de impugnação de atos de liquidação de taxas e 21 processos de impugnação da contribuição extraordinária para o Fundo de Compensação para o Serviço Universal (FCSU).

### 21.3. Contencioso Cível

No âmbito do contencioso cível, em 2020 a ANACOM interveio em 6 novos processos (5 processos de insolvência e 1 processo especial de revitalização da empresa) e acompanhou e interveio, quando necessário, em 65 processos. Nesse ano concluíram-se 4 processos do foro cível.

**Gráfico 46. Contencioso Cível**




Fonte: ANACOM

## 21.4. Meios graciosos

Em 2020 foram apresentadas 3 reclamações graciosas, todas do foro tributário. Recorreram aos citados meios graciosos a Dachser Portugal, a IBASIS Portugal, S.A. e a DHL Express Portugal, Lda.

## 21.5. Processos administrativos

De entre os vários procedimentos administrativos tratados (e finalizados) ao longo do ano, salientam-se os seguintes:

- 2 processos tendentes à aplicação de sanções pecuniárias previstas contratualmente;
- 1 processo tendente à aplicação de multas contratuais por incumprimento de obrigações previstas contratualmente;
- 1 procedimento administrativo para determinação de medida cautelar de proibição prévia de uma prática comercial desleal e 1 procedimento administrativo para prorrogação da vigência desta medida cautelar.

# ANEXOS

## ANEXOS

### Índice de gráficos

Gráfico 1. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nas condutas da MEO .....46

Gráfico 2. Número de respostas a pedidos de instalação de cabos nos postes da MEO .47

Gráfico 3. Evolução do número de circuitos alugados ao abrigo da ORCA e da ORCE...48

Gráfico 4. Evolução do número de lacetes desagregados .....49

Gráfico 5. Evolução do número de acessos dos outros prestadores (OPS) suportados na oferta Rede ADSL PT .....50

Gráfico 6. Preços de terminação móvel nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» a julho de 2020 .....51

Gráfico 7 – Preços de terminação fixa nos países da UE que aplicam BU-LRIC «puro» ou *benchmarks* com base em preços LRIC «puro» a julho de 2020 .....53

Gráfico 8 – Evolução do número de acessos com ORLA ativa .....55

Gráfico 9. Evolução do volume de números portados efetivos em base de dados.....77

Gráfico 10. Evolução da quantidade de números que foram objeto de portabilidade .....78

Gráfico 11. Evolução da taxa de crescimento do volume acumulado de números portados .....79

Gráfico 12. Evolução dos números portados durante a pandemia .....81

Gráfico 13. Valor anual de incidentes de segurança notificados, 2015-2020 .....85

Gráfico 14. Percentagem de incidentes de segurança recebidos em 2020, por trimestre 85

Gráfico 15. Incidentes de segurança recebidos para diferentes categorias de causas raiz, 2020 .....86

Gráfico 16. Percentagem de incidentes de segurança notificados para cada tipo de serviço, 2015-2020. .....87

Gráfico 17. Acessos ao SIIA .....95

Gráfico 18. Objetos cadastrados.....96

Gráfico 19. Anúncios de construção, utilizadores e entidades .....96

Gráfico 20. Tipo e número de objetos cadastrados no SIIA .....97

Gráfico 21. Tipo de entidades utilizadoras do SIIA.....97

Gráfico 22. Atendimento no *call center* de informação e apoio à sintonia da TDT.....103

Gráfico 23. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por categoria .....119

Gráfico 24. Distribuição dos amadores (ativos e suspensos) por área geográfica .....119

Gráfico 25. Distribuição dos exames de amador.....119

Gráfico 26. Evolução das reclamações por sector, janeiro de 2020 – dezembro de 2020 .....129

Gráfico 27. Distribuição das reclamações por meio utilizado – jan/2020 - dez/2020 .....130

Gráfico 28. Solicitações para resolução de interferências.....147

Gráfico 29. Solicitações que não interferências .....148

Gráfico 30. Evolução do tráfego de dados desde fevereiro de 2020 .....149

Gráfico 31. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas efetuadas .....153

Gráfico 32. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – chamadas recebidas.....153

Gráfico 33. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – SMS .....154

Gráfico 34. Evolução do tráfego de *roaming* intra-EEE – dados .....154

Gráfico 35. Preço grossista de voz *inbound* em *roaming* por minuto.....155

Gráfico 36. Preço grossista dos serviços de SMS em *roaming* .....155

Gráfico 37. Preço grossista dos serviços de dados por MB .....156

Gráfico 38. Preço médio por minuto das comunicações (origem redes fixas) para países do EEE .....158

Gráfico 39. Preço médio por minuto das comunicações (origem redes móveis) para países do EEE .....159

Gráfico 40. Preço médio por SMS das comunicações para países do EEE .....159

Gráfico 41. Novos processos (por temática) .....171

Gráfico 42. Processos de contraordenação instaurados .....172

Gráfico 43. Sentenças da 1.ª Instância em recursos impugnação judicial .....178

Gráfico 44. Contencioso Administrativo .....237

Gráfico 45. Contencioso Tributário.....237

Gráfico 46. Contencioso Cível .....239

**Índice de tabelas**

Tabela 1. Valores finais dos CLSU 2019.....61

Tabela 2. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU 2018 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos.....63

Tabela 3. Valor das contribuições das empresas e entidades obrigadas a contribuir para o fundo de compensação relativamente aos CLSU de 2019 incorridos pelos PSU ao abrigo dos contratos.....65

Tabela 4. Envios postais constantes do Regulamento *Cross-Border*.....70

Tabela 5. Percentagem de números móveis que se encontram portados (excluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M).....79

Tabela 6. Percentagem de números móveis que se encontram portados (incluindo números associados a PC, tablet, Pen, router e acessos M2M).....80

Tabela 7. Percentagem de números geográficos que se encontram portados.....80

Tabela 9: Distribuição de solicitações tratadas por serviço.....112

Tabela 10: Atividades de licenciamento radioelétrico por serviço de radiocomunicações em 2020.....112

Tabela 11. Renovação e revogação de licenças por serviço.....114

Tabela 12. Distribuição das solicitações tratadas.....121

Tabela 13. Números geográficos – evolução da situação nacional.....123

Tabela 14. Números móveis – evolução da situação nacional.....124

Tabela 15. Número de reclamações do sector das comunicações – 2019/2020.....129

Tabela 16. Meios utilizados para reclamar no sector das comunicações – 2019/2020...130

Tabela 17. Reclamações por prestador de serviços de comunicações eletrónicas – 2019/2020.....131

Tabela 18. Assuntos mais reclamados nas comunicações eletrónicas .....132

Tabela 19. Reclamações por prestador de serviços postais – 2019/2020.....133

Tabela 20. Assuntos mais reclamados nos serviços postais.....134

Tabela 21. Atividade da MCE em 2020.....146

Tabela 22. Montante despendido pela MEO com o programa de comparticipação (estimativa) – Total acumulado anual .....162

Tabela 23. Número de beneficiários do programa de comparticipação – Total acumulado anual.....162

Tabela 24. Ofertas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento residencial .....166

Tabela 25. Ofertas normalizadas de Serviço Telefónico Fixo destinadas ao segmento não residencial .....166

Tabela 26. Decisões em processos de contraordenação.....173

**Índice de figuras**

Figura 1. Registos – inscrições e cancelamentos .....40

Figura 2: Concelhos onde foram autorizados ensaios técnicos 5G .....118

Figura 3. Representação do Estado Português.....183

Figura 4. Representação técnica .....196

Figura 5. Municípios portugueses que receberam vales WiFi4EU .....222

# RELATÓRIO DE REGULAÇÃO, SUPERVISÃO E OUTRAS ATIVIDADES **2020**


**Lisboa (Sede)**
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

**Porto**
Rua Direita do Viso, 59
4250 - 198 Porto
Portugal
Tel: (+351) 226198000

**Açores**
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040

**Madeira**
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 S. Gonçalo - Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291790200

**Atendimento ao público**
800206665
info@anacom.pt



**www.anacom.pt**
Junho 2021


ANACOM AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES