

007

Relatório de Regulação

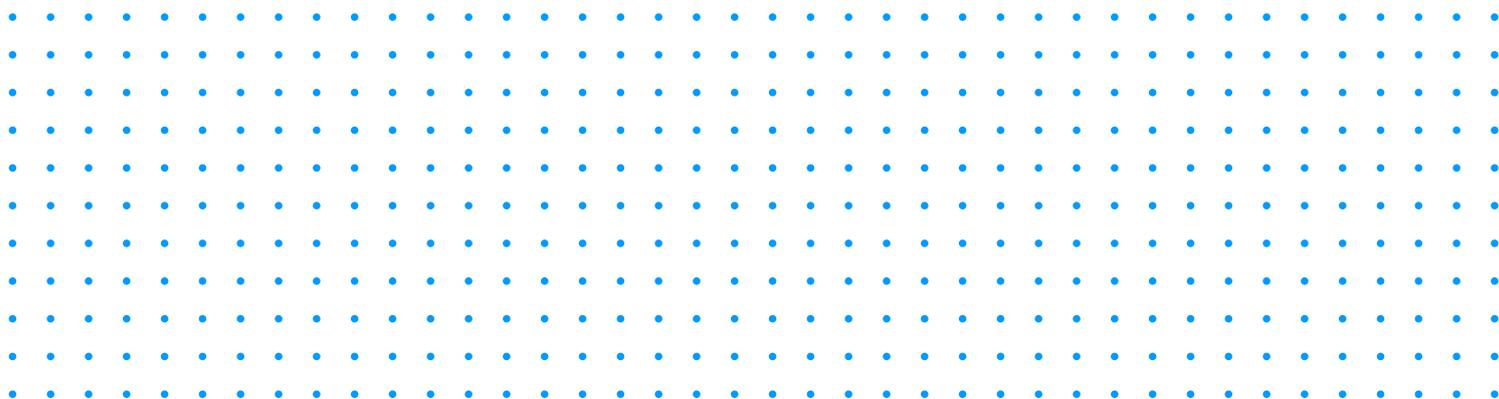


FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

007

Relatório de Regulação

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES





■ Índice

01.	Enquadramento	003
1.1.	Estrutura do Relatório	004
1.2.	Objectivos estratégicos do ICP-ANACOM para 2007 e sua prossecução	005
02.	Comunicações Electrónicas	011
2.1.	Análises de mercados	012
	Mercado 18 - Serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais	012
	Mercado 15 - Acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas	014
	Enquadramento regulatório da actividade dos MVNO	014
	Mercado 16 - Terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	014
	Mercado 17 - Mercado grossista nacional da itinerância internacional em redes públicas móveis	015
2.2.	Ofertas reguladas	016
	Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)	016
	Oferta grossista Rede ADSL PT (acesso em banda larga)	021
	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)	024
	Proposta de referência de interligação (PRI)	027
	Oferta de realuguer da linha de assinante	030
	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	032
2.3.	Novas redes de acesso	034
2.4.	Gestão do espectro radioeléctrico	035
	Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	035
	Acesso fixo via rádio	035
	Acesso de banda larga via rádio (BWA)	036
	Limitação de direitos de utilização na faixa dos 450 MHz	036
	Televisão móvel (DVB-H)	036
	Televisão digital terrestre (TDT)	036
	Serviços telefónicos em local fixo suportados em frequências GSM/UMTS	037
	Estudo sobre comércio secundário do espectro	038
	Estudo sobre revisão de taxas do espectro	038

2.5. Numeração, portabilidade e pré-selecção	038
<i>Electronic numbering</i> (ENUM)	038
Designação de novas gamas do plano nacional de numeração (PNN)	038
Gama de numeração para o serviço telefónico móvel (STM)	038
Gama “116” para serviços harmonizados de valor social	039
Novos códigos “761” e “762” para serviços de tarifa única	039
Atribuição de direitos de utilização de números	042
Transmissão de direitos de utilização de números	042
Portabilidade	042
Evolução dos números portados	042
Monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	043
Seleccção e pré-selecção	044
2.6. Serviço Universal	045
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	045
Estratégia do PSU para os postos públicos	047
Acessibilidade dos preços	049
Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU	049
Condições específicas para assinantes reformados e pensionistas	050
Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)	050
2.7. Protecção dos utilizadores	051
Contratos de adesão	051
Litígio relativo à angariação e desactivação de clientes de redes de TV por cabo	051
Regulamento n.º 46/2005 sobre qualidade de serviço	052
<i>Roaming</i> internacional	052
2.8. Segurança das comunicações	054
2.9. Cooperação com outras entidades	055
03. Serviços Postais	057
3.1. Serviço Universal	058
Preços do serviço postal universal	058
Qualidade do serviço postal universal	060
Rede de estabelecimentos postais	062
Convénios	062
3.2. Liberalização dos serviços postais	063



04.	Supervisão, Fiscalização e Sancionamento	065
4.1.	Auditorias de custeio	066
	Custeio regulatório (CR) da PTC	066
	Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT	066
4.2.	Recolha e divulgação de informação	067
4.3.	Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores	068
4.4.	Supervisão e fiscalização	072
4.5.	Sancionamento	072
05.	Participação Internacional	075
5.1.	União Europeia	076
	Comité das Comunicações	076
	Comité do Espectro Radioelétrico	077
	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico	077
	Comité da Directiva Postal	077
	Grupo de Reguladores Europeus	078
5.2.	Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	079
06.	Considerações Finais	081
07.	Parecer do Conselho Consultivo	085
08.	Anexos	089
	Anexo I - Lista de acrónimos e abreviações	090
	Anexo II - Lista de operadores	091
	Anexo III - Lista de outras entidades/organizações	092
	Anexo IV - Índice de gráficos	092
	Anexo V - Índice de tabelas	094
	Anexo VI - Índice de figuras	094



01.

Enquadramento

[\[voltar ao Índice\]](#)



■ 1.1. Estrutura do Relatório

Compete ao ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM), nos termos dos respectivos Estatutos¹, elaborar e enviar ao Governo anualmente, para ser presente também à Assembleia da República, o Relatório de Regulação.

Tal como sucedeu com o Relatório de Regulação de 2006, trata-se de um documento específico que não conterà a Situação das Comunicações, nem o Relatório de Actividades, tendo em conta que os três documentos têm objectivos, lógicas e até calendários diferentes.

Recorda-se que com o Relatório de Regulação se pretende dar uma visão geral das actividades de regulação desenvolvidas pelo ICP-ANACOM, que, como é sabido, desempenha também, ou por incumbência estatutária ou por atribuição avulsa, outras funções, não existindo em todas as circunstâncias uma fronteira bem marcada entre umas e outras. Afigura-se, em qualquer caso, e tal como em anos anteriores, que o núcleo principal da actividade do ICP-ANACOM, no domínio da regulação do mercado, fica adequadamente reportado neste documento.

O Relatório tem uma estrutura semelhante ao de 2006, que reflecte os principais instrumentos de regulação de que o ICP-ANACOM dispõe, bem como os meios de intervenção ao seu dispor. Apresenta assim, no que toca às comunicações electrónicas, as três áreas fundamentais da actuação do Regulador, a saber:

- (i) as análises de mercados e a conseqüente imposição de obrigações às empresas que detenham poder de mercado significativo (PMS), com particular relevância para as ofertas de referência reguladas.
- (ii) a gestão das frequências e da numeração.
- (iii) a actividade de supervisão do serviço universal (SU), em especial no que toca a preços e qualidade de serviço, que também se estende ao sector dos serviços postais.

Aborda ainda o Relatório outras actividades mais específicas do ICP-ANACOM, ligadas nomeadamente à protecção dos utilizadores, à segurança das comunicações e à supervisão, fiscalização e sancionamento, para além de referenciar igualmente a cooperação com outras entidades, em particular a Autoridade da Concorrência (AdC), e a participação em

múltiplas instâncias internacionais em que intervém enquanto Autoridade Reguladora Nacional sectorial ou em representação do Estado português.

O Relatório termina com um conjunto de considerações finais onde se salientam os principais desafios futuros que se colocam à regulação.

¹ Artigo 51.º, n.º 1 dos Estatutos anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro

■ 1.2. Objectivos estratégicos do ICP-ANACOM para 2007 e sua prossecução

O Relatório de Regulação relativo a 2007 toma como referência incontornável os objectivos e as linhas gerais de orientação da actuação do ICP-ANACOM nesse ano, os quais tinham sido previamente enunciados pelo Regulador no respectivo Plano de Actividades.

A visão estratégica preconizada pelo Conselho de Administração do ICP-ANACOM para o triénio 2006-2008, à luz das atribuições próprias desta Autoridade, manteve-se no essencial para o triénio seguinte, com alguma actualização decorrente da experiência entretanto acumulada e conduziu à identificação dos seguintes objectivos estratégicos para o período 2007-2009:

- Promoção de mercados abertos e concorrenciais.
- Melhoria das condições de utilização para os cidadãos.
- Promoção da inovação e do investimento em infra-estruturas.
- Acompanhamento activo do desenvolvimento do mercado interno da União Europeia (UE).
- Aumento da capacidade de actuação e de eficiência do ICP-ANACOM.
- Promoção da cooperação internacional.

Desenvolvem-se seguidamente com maior detalhe os quatro primeiros objectivos do triénio 2007-2009 identificados anteriormente, que são os que mais directamente se prendem com a actividade de regulação objecto do presente Relatório, e evidencia-se, em termos gerais, o modo como as principais acções desenvolvidas em 2007 contribuíram para a sua prossecução.

Promoção de mercados abertos e concorrenciais

A existência de mercados abertos e concorrenciais, é essencial para que o sector das comunicações cumpra o papel que lhe cabe no processo de crescimento, desenvolvimento e aumento de competitividade da economia portuguesa, permitindo simultaneamente a maximização dos benefícios para os consumidores e utilizadores finais e a obtenção de níveis de investimento que possibilitem o crescimento sustentado do sector, sob condição estrita de um enorme nível de exigência de fiabilidade da rede e de aplicação de critérios de segurança.

Pretendeu-se com este objectivo estratégico obviar a distorções ou entraves à concorrência, tais como discriminações no tratamento de empresas ou abusos de posição dominante, e encorajar o funcionamento dos mercados num contexto de transparência, estabilidade e previsibilidade dos respectivos sistemas tarifários e regulatórios.

Para a concretização deste objectivo, assumiu-se para 2007-2009 uma estratégia assente em cinco pontos:

- Aplicação de princípios de regulação proporcionais, transparentes e previsíveis.
- Revisão das análises de mercados de comunicações electrónicas (definição de mercados relevantes, avaliação de PMS e imposição de obrigações), tendo em particular atenção as alterações propostas no âmbito da UE.
- Prevenção de situações de abuso de posição dominante.
- Adopção de medidas que favoreçam a concorrência entre diferentes tecnologias.
- Aprofundamento do estudo do mercado dos serviços postais.

Neste âmbito, destacam-se entre outros, conforme descrito detalhadamente nos pontos relevantes do presente relatório, os seguintes aspectos:

- A conclusão da primeira ronda de análise dos mercados relevantes constantes da Recomendação da Comissão Europeia (CE) 2003/11/CE, de 11 de Fevereiro.
- A adopção de medidas preventivas de abuso de posição dominante, actuando nomeadamente a nível de diversas ofertas grossistas e da autorização condicionada de ofertas retalhistas integradas agregando linha de rede de acesso e tráfego telefónico por parte do operador histórico, só possível depois de garantidas condições de replicabilidade por parte dos operadores alternativos.
- A consagração de políticas de neutralidade tecnológica e de serviços no âmbito da gestão do espectro radioeléctrico, cada vez mais regulado numa óptica da sua efectiva disponibilização ao mercado e de promoção da concorrência.



- A divulgação pública de um estudo sobre as perspectivas de desenvolvimento do mercado dos serviços postais em Portugal num quadro de próxima liberalização.

De salientar que se desenvolveram, em 2007, no âmbito da regulação das ofertas grossistas e num quadro de aplicação do princípio da proporcionalidade, algumas medidas suportadas em *soft law regulation*, através da emissão de recomendações (por exemplo no âmbito da oferta grossista de linha exclusiva para serviços de banda larga - *naked DSL*), e se implementaram nesse ano mecanismos de transparência e previsibilidade acrescidas, nomeadamente com a publicação detalhada da metodologia utilizada em alguns testes de conformidade com disposições regulamentares aplicáveis (caso da aplicação da regra “retalho-menos” no âmbito da oferta Rede ADSL PT).

Melhoria das condições de utilização para os cidadãos

Em situações em que o funcionamento livre do mercado não conduza a uma afectação socialmente eficiente de recursos, como acontece em parte significativa dos sectores das comunicações electrónicas e dos serviços postais, é fundamental que o regulador assegure que os cidadãos e as empresas obtêm a melhor satisfação possível em termos de qualidade de serviço, de preços, de diversidade e de universalidade. Este objectivo estratégico constitui o fim último da actividade de regulação e está claramente expresso na definição da missão do regulador.

Para prosseguir este objectivo, pretende-se assegurar, de forma activa, que empresas e famílias disponham de elementos que possibilitem as melhores opções relativamente às suas soluções de consumo e investimento, estimulando comportamentos mais exigentes e eficientes.

Considera-se essencial a formação e informação dos consumidores, através da divulgação de informação clara, actualizada e oportuna, designadamente de indicadores perceptíveis e comparáveis sobre o funcionamento dos mercados e a performance das entidades actuantes no sector.

Considera-se também essencial que seja assegurada a protecção dos consumidores, propiciando o estabelecimento de mecanismos de prevenção de situações de incumprimento dos deveres dos prestadores de serviços de comunicações.

Neste âmbito, os princípios orientadores para 2007-2009 foram os seguintes:

- Promoção de mercados abertos e concorrenciais.
- Assegurar informação que permita as melhores escolhas aos consumidores e outros utilizadores finais.
- Promover a divulgação de indicadores de qualidade de serviço.
- Minimizar situações em que não há alternativa de escolha de prestadores de serviços de comunicações.
- Assegurar a universalidade do acesso e a prestação do SU e antecipar o âmbito deste face às novas exigências do exercício da cidadania.
- Promover o desenvolvimento de mecanismos susceptíveis de facilitarem o diálogo entre consumidores e operadores.
- Garantir a diminuição de pagamentos por serviços não utilizados ou inadequadamente prestados, para além da melhoria da sua qualidade.

Neste contexto salientam-se as acções desenvolvidas em 2007, no âmbito do novo tarifário do SU para o serviço telefónico em local fixo (STF), balanceando os interesses imediatos dos utilizadores com a sustentabilidade a prazo da concorrência na oferta desse serviço, e bem assim no quadro da manutenção de esquemas sociais específicos para reformados e pensionistas, de forma a evitar a sua interrupção face à suspensão de financiamentos previstos nessa matéria a nível do Orçamento Geral do Estado.

Foi igualmente objecto de particular atenção o controlo da qualidade dos serviços postais, tendo sido adoptadas medidas de compensação dos utilizadores pelo incumprimento verificado em 2006 dos objectivos estabelecidos para os CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT), num quadro de flexibilização do formato dessas mesmas medidas sem redução do seu impacto financeiro e da cobertura do universo dos utilizadores desses serviços.

A salvaguarda dos direitos e da vontade dos consumidores esteve também na origem de várias decisões do ICP-ANACOM relacionadas, nomeadamente, com os processos de activação

e desactivação de clientes de pré-selecção e o sancionamento, em benefício directo e imediato dos utilizadores, de incumprimentos do respectivo Regulamento por parte dos operadores envolvidos.

De relevar finalmente que foram desenvolvidas medidas de regulação a nível grossista com impacto indirecto mas particularmente relevante a nível dos consumidores e outros utilizadores finais, como a relativa à oferta do chamado *naked DSL*, que veio viabilizar ofertas ao consumidor final que englobam apenas o serviço em que este está interessado (no caso do *naked DSL*, o serviço de acesso à Internet em banda larga), ao mesmo tempo que vários operadores introduziram no mercado ofertas em pacote (*double* ou *triple-play*).

Promoção da inovação e do investimento em infra-estruturas

A inovação e o investimento em infra-estruturas são factores condicionantes da sustentabilidade do desenvolvimento de qualquer sector, no médio e longo prazo. Este princípio assenta na necessidade de garantir a disponibilidade de infra-estruturas de qualidade crescente, nas diversas alternativas tecnologicamente disponíveis e que são condição prévia para o efectivo exercício de uma acessibilidade não discriminatória e de uma utilização eficiente.

A actividade de regulação deve potenciar estes factores, como condição necessária para que o sector das comunicações continue a assumir, no médio e no longo prazo, um papel relevante no desenvolvimento da economia portuguesa, designadamente através de empresas que desenvolvam modelos de negócio sustentáveis, oferecendo ao cidadão produtos e serviços de qualidade.

Além de criar condições para assegurar a promoção da inovação e do investimento em equipamentos e infra-estruturas, compete também ao regulador gerir conflitos potenciais entre interesses do consumidor de curto prazo e de médio ou longo prazos - entre preços mais baixos ou maiores incentivos ao investimento no presente que contribuam para preços mais baixos no médio prazo - estabelecendo prioridades e compromissos.

Os principais princípios orientadores adoptados para 2007-2009 foram os seguintes:

- Adoptar, quando necessário, medidas incentivadoras de modelos de negócio baseados no desenvolvimento e valorização das infra-estruturas de comunicações.
- Participar, de uma forma activa, no processo conducente a uma utilização de infra-estruturas públicas para comunicações electrónicas e de serviços postais.
- Promover o desenvolvimento de novos serviços e sistemas.
- Assegurar um enquadramento regulatório encorajador da convergência e desenvolvimento de sistemas, serviços e equipamentos.
- Promover a cooperação com entidades do ensino superior e de investigação para difusão do conhecimento tecnológico de ponta e criação de condições para a sua correcta adaptação ao desenvolvimento das comunicações.

Importa salientar neste domínio o papel desempenhado, em 2007, pelo ICP-ANACOM na preparação de todo o enquadramento legal do desenvolvimento da televisão digital terrestre (TDT) em Portugal, na criação de novas gamas de numeração para novos serviços (116x, 76x), para serviços harmonizados de valor social e serviços de tarifa única, e ainda na clarificação do enquadramento regulamentar da actividade dos operadores móveis virtuais (MVNO).

Neste âmbito, e para além do arranque de diversas análises e estudos preparatórios relativos ao desenvolvimento das novas redes de acesso (NRA) e seu quadro regulatório, importa realçar também algumas medidas visando o investimento eficiente e a optimização dos recursos, nomeadamente no âmbito da utilização partilhada dos espaços de co-instalação nas centrais da PT Comunicações, S.A. (PTC) e da criação de condições para a interligação entre os operadores nelas co-localizados.

De notar ainda o estabelecimento de condições mais favoráveis para o desenvolvimento de estudos e análises científicas relacionadas com a actividade de regulação do ICP-ANACOM, numa óptica de antecipação da evolução dos mercados, e para uma ligação mais estreita entre a Autoridade e as entidades de ensino superior e investigação através da criação e início de actividade, neste ano de 2007, do Gabinete de Estudos e Prospectiva.



Acompanhamento activo do desenvolvimento do mercado interno da UE

Em consonância com as responsabilidades do ICP-ANACOM, ter-se-á sempre em atenção a necessidade de contribuir para o desenvolvimento do mercado interno da UE, sem embargo da salvaguarda das especificidades do mercado nacional, se relevante, e das condições necessárias ao seu desenvolvimento autónomo que permita, sem entraves artificiais, a sua integração eficiente no mercado único em construção.

Nesse sentido foi definido oportunamente que o ICP-ANACOM acompanharia e discutiria o projecto de novo quadro regulamentar das comunicações electrónicas da UE.

O ICP-ANACOM teve assim uma participação particularmente activa, quer no sector das comunicações electrónicas, quer no sector postal, a nível dos importantes desenvolvimentos ocorridos em 2007 no quadro da UE (nomeadamente o desenvolvimento do novo quadro regulamentar das comunicações electrónicas proposto pela CE e a nova Directiva Postal adoptada pelo Conselho e Parlamento Europeu).

A intervenção desta Autoridade desenvolveu-se quer no quadro das obrigações que lhe estão cometidas em termos de assessoria ao Governo, quer, de modo autónomo e enquanto Autoridade Reguladora Nacional, no âmbito do Grupo de Reguladores Europeus (ERG), onde participou activamente na preparação e adopção de diversos relatórios, opiniões e posições comuns, contribuindo para a formação de entendimentos harmonizados em diversas matérias relevantes para o mercado interno da UE.

Refira-se ainda a intervenção do ICP-ANACOM na implementação em Portugal do Regulamento da UE relativo ao *roaming* internacional, assegurando a sua entrada em vigor nos prazos e condições especificados e supervisionando a sua aplicação.



02.

Comunicações Electrónicas



■ 2.1. Análises de mercados

No final de 2007, o ICP-ANACOM concluiu o processo de análise e notificação à CE, ao abrigo do artigo 7.º da Directiva-Quadro (Directiva 2002/21/CE), dos mercados relevantes identificados na Recomendação da Comissão (2003/11/CE) para efeitos de intervenção regulamentar *ex-ante*, com excepção dos mercados 15 e 17. Note-se, no entanto, que a publicação da nova Recomendação da CE (2007/879/CE)², a 17 de Dezembro, apenas identifica 7 mercados relevantes, não estando incluídos os anteriores mercados 15 e 17, pelo que deixou de ser vinculativa a sua análise e notificação à CE³.

Sem prejuízo, e nomeadamente no que respeita ao mercado 15 (mercado grossista do acesso e originação de chamadas em redes móveis), sobre o qual o ICP-ANACOM desenvolveu em 2007 diversos trabalhos preparatórios, poderá vir a adoptar-se uma decisão no sentido da notificação caso se entenda necessária uma intervenção regulamentar com vista à resolução de eventuais problemas de concorrência nele identificados.

De facto e neste contexto, é de assinalar que a exclusão de qualquer mercado da lista de mercados identificados pela CE como susceptíveis de regulação *ex-ante*, não significa que este não possa vir a ser objecto de intervenções regulamentares. Aliás, a CE, na nota explicativa que acompanhou a nova Recomendação⁴ refere essa possibilidade e incentiva os reguladores nacionais a acompanharem em particular o mercado em causa e a sua dinâmica concorrencial.

Mercado 18 - Serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou, em deliberação de 11 de Janeiro de 2007⁵, o projecto de decisão desta Autoridade relativo à definição do mercado grossista de serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais, à avaliação de PMS nesse mercado e à imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares, cujo trabalho preparatório decorreu no ano de 2006, conforme se refere circunstanciadamente no respectivo Relatório de Regulação,

tendo aprovado na mesma oportunidade o seu envio à AdC. Recebido o parecer desta Autoridade foi, por deliberação de 22 de Fevereiro, aprovado o lançamento de um procedimento geral de consulta pública relativo ao referido projecto de decisão.

Ponderada a análise realizada às respostas recebidas, foi aprovado, por deliberação de 27 de Junho, novo projecto de decisão relativo ao mercado 18 para notificação à CE e autoridades reguladoras nacionais dos restantes Estados-Membros.

A CE pronunciou-se, em 27 de Julho, sobre a análise notificada, tendo apenas comentado que as tecnologias de difusão emergentes, como o acesso fixo via rádio (FWA) e o conjunto de tecnologias DSL (xDSL)/ Protocolo Internet (IP), podem representar cada vez mais uma limitação concorrencial aos serviços de radiodifusão televisiva por cabo, pelo que convidou o ICP-ANACOM “a vigiar os desenvolvimentos neste mercado e a reavaliar a situação se necessário”, o que não alterou a análise efectuada uma vez que, na decisão já estava previsto que tal acompanhamento seria realizado.

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou a 2 de Agosto a decisão final relativa ao mercado 18, estando as principais conclusões da análise já descritas no Relatório de 2006, sintetizando-se na Figura 1 todo o cronograma associado ao mercado 18, que ilustra o calendário típico das análises de mercado no enquadramento definido pela UE.

² Recomendação da Comissão sobre mercados relevantes dos produtos e serviços de comunicações electrónicas susceptíveis de regulação *ex-ante* de acordo com a Directiva 2002/21/CE do Parlamento Europeu e do Conselho

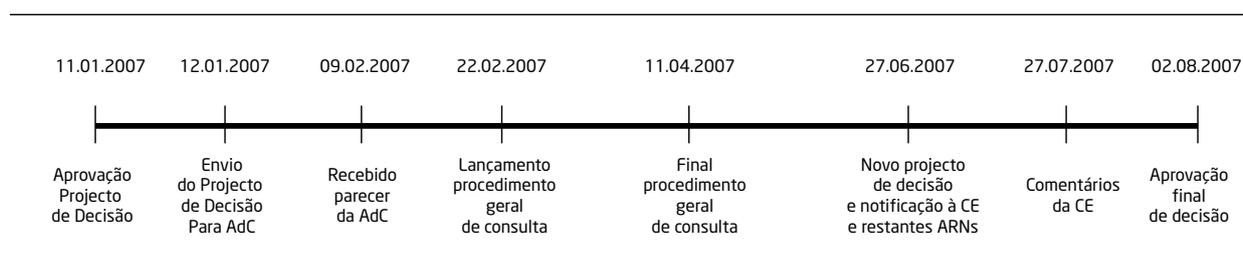
³ Para além dos anteriores mercados 15 e 17, a Recomendação da CE (2007/879/CE) deixou de incluir na lista de mercados relevantes os mercados retalhistas de serviços telefónicos (anteriores mercados 3 a 6), os mercados retalhista e grossista de linhas alugadas (anteriores mercados 7 e 14), o mercado de serviços de trânsito (anterior mercado 10) e o mercado de serviços de radiodifusão (anterior mercado 18).

⁴ Explanatory Note SEC(2007)1483 final (http://ec.europa.eu/information_society/policy/ecommm/doc/library/proposals/exp_note_markets_en.pdf)

⁵ As deliberações e sentidos prováveis de decisão (SPD) do ICP-ANACOM referidas ao longo do presente Relatório encontram-se disponíveis no sítio desta Autoridade na Internet, na área “ANACOM – Deliberações ANACOM” (<http://www.anacom.pt/template2.jsp?categoryId=69000>)

Cronograma associado à aprovação da decisão final do mercado 18

Figura 1.



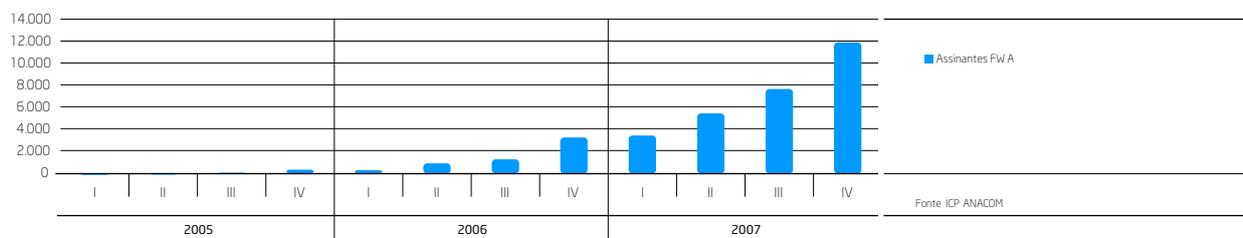
Conforme mencionado na decisão final sobre o mercado 18, o ICP-ANACOM acompanhou de perto, durante o ano de 2007, os desenvolvimentos relativos às tecnologias de difusão emergentes, como o FWA e o xDSL/IP.

No que diz respeito à tecnologia FWA, conforme é evidente

no Gráfico 1, verificou-se um aumento significativo do número de acessos que, suportados na referida tecnologia, propiciaram a disponibilização de serviços *triple-play*, incluindo o serviço de televisão por subscrição. Em termos absolutos, o número de acessos continua, no entanto, a ser relativamente reduzido.

Evolução do número de assinantes de ofertas *triple-play* de FWA

Gráfico 1.



Relativamente ao serviço de Televisão sobre protocolo IP (IPTV), sobre acessos ADSL (*asymmetric digital subscriber line*), identificou-se igualmente um desenvolvimento significativo deste tipo de ofertas, com novas condições mais competitivas, tendo um dos operadores alternativos incluído, na sua oferta agregada de acesso à Internet em banda larga e telefone fixo, a possibilidade de aceder a cerca de 20 canais de televisão, mantendo o preço global da oferta. Ainda ao nível destas tecnologias há que mencionar o início da prestação de serviços de IPTV (no pacote designado Meo) por parte do operador histórico, no ano em que se realizou o *spin-off* da PT Multimédia do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT).

Ainda no tocante ao acompanhamento realizado às tecnologias de difusão alternativas é importante mencionar o início de prestação de serviços *direct to home* (DTH) por parte de um operador de distribuição de televisão por cabo, permitindo incrementar a concorrência na prestação de serviços de televisão por subscrição em todo o território nacional.

Por último, deve ser referido que foi também durante 2007 que foi iniciado o processo de consulta associado à introdução da TDT em Portugal, conforme desenvolvido na página 36, sendo que na sequência deste processo se evoluirá para o início da prestação de serviços suportados nesta tecnologia a qual substituirá integralmente o serviço de difusão através de redes analógicas terrestres.



Mercado 15 - Acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas

Em 2007, ocorreram alguns acontecimentos que se perspectiva possam vir a ter impacto relevante na situação concorrencial do mercado 15 e contribuir para uma decisão mais sustentada sobre a necessidade de intervenção regulatória, sendo de assinalar neste contexto, a assinatura de um acordo relativo à criação de condições para a oferta de um serviço de MVNO com o operador postal CTT.

Adicionalmente, há também a considerar as acções iniciadas pelo ICP-ANACOM sobre a atribuição de frequências para os sistemas de acesso sem fios de banda larga (BWA - broadband wireless access) na faixa 3,4-3,8 GHz e para direitos de utilização de frequências na faixa dos 450-470 MHz, referidas na página 36 do presente relatório, que previsivelmente irão promover a entrada de novos actores no mercado, traduzindo-se, espera-se, num aumento da sua contestabilidade.

Enquadramento regulatório da actividade dos MVNO

O facto da análise do mercado 15 não se encontrar concluída, não existindo, por consequência, operadores notificados com PMS com obrigações de dar acesso às suas redes, não impede que possam surgir entidades que exerçam a actividade de MVNO, na sequência da livre negociação entre as partes.

Nessa conformidade, e tendo a preocupação de esclarecer algumas dúvidas colocadas por entidades potencialmente interessadas no exercício da actividade de MVNO, o ICP-ANACOM decidiu publicar, em Fevereiro de 2007, uma síntese do quadro regulatório em vigor aplicável aos MVNO⁶, em particular sobre o regime de autorização geral e sobre questões relativas aos direitos e obrigações em matéria de numeração e interligação. Deste modo, tornou-se mais eficaz e transparente o processo de entrada no mercado dos MVNO, reconhecendo-se o contributo que poderão trazer para o aumento do grau de contestabilidade do mercado móvel.

Neste âmbito, o ICP-ANACOM considerou que existem diversas operações económicas que se podem incluir na designação de MVNO, as quais têm como denominador comum não recorrerem a direitos de utilização de frequências e consequentemente

a infra-estruturas próprias associadas à rede de acesso rádio, devendo por isso suportar-se em meios rádio fornecidos por operadores de rede detentores dos respectivos direitos de utilização.

A noção de MVNO implica que, no mínimo, seja assegurada uma relação contratual directa entre o MVNO e o cliente final, associada à prestação do serviço, não se incluindo nesta noção actividades de mera distribuição de serviços ou simples agenciamento, nas quais a relação contratual se mantém entre o cliente final e o operador de rede móvel.

Outra característica dos MVNO é a concepção e colocação no mercado de uma oferta retalhista própria, tendo a liberdade de a diferenciar da oferta do operador de rede móvel em que se suportam, definindo a sua própria estratégia comercial de forma autónoma. Mas mesmo partilhando as características referidas, podem enquadrar-se como MVNO operações distintas, consoante utilizem mais ou menos sistemas e infra-estruturas próprias, sendo que em qualquer caso podem ser-lhes atribuídos direitos de utilização de números, incluindo blocos da gama de numeração do nível "9".

Na sequência destes esclarecimentos prestados pelo ICP-ANACOM, quatro entidades registaram-se, ainda em 2007, como MVNO, embora a única que tenha iniciado a prestação do serviço tenha sido os CTT, conforme acima referido.

Mercado 16 - Terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

O ICP-ANACOM publicou, em Outubro de 2007, um sentido provável de decisão (SPD) relativo à especificação da obrigação de controlo de preços no âmbito dos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais. Em simultâneo, foi notificada a CE, no âmbito do procedimento específico de consulta legalmente previsto, salientando-se que, o ICP-ANACOM, em 2005, notificou a decisão relativa à análise destes mercados relevantes, a qual se mantém válida, bem como todas as suas conclusões, incluindo as obrigações então impostas.

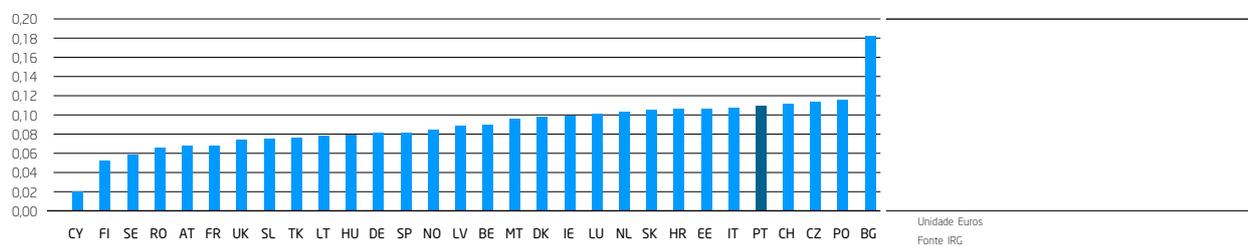
A ausência de quaisquer descidas nos preços de terminação entre Outubro de 2006 e o final de 2007, levou a que o posicionamento relativo de Portugal, em Janeiro de 2008, se degradasse face aos restantes países europeus, passando

6 Disponível em <http://www.anacom.pt/template20.jsp?categoryId=235942&contentId=455223>.

a ser o 5.º país com preços mais elevados, conforme é possível constatar pelo Gráfico 2⁷.

A decisão final veio a ser adoptada em Julho de 2008 tendo sido em consideração as respostas recebidas na consulta pública sobre o SPD que se prolongou até 11 de Dezembro de 2007.

Preços médios de terminação (Janeiro 2008) Gráfico 2.



Mercado 17 - Mercado grossista nacional da itinerância internacional em redes públicas móveis

Quanto ao mercado 17 (mercado grossista nacional de *roaming* internacional), atendendo aos recentes desenvolvimentos nesta área, em particular a entrada em vigor do Regulamento do Conselho e do Parlamento Europeu relativo ao *roaming* internacional⁸, a sua natureza pan-europeia e a sua retirada da lista de mercados susceptíveis de regulação *ex-ante*, o ICP-ANACOM considerou não se justificar a sua análise.

⁷ Ao longo do documento serão adoptadas as abreviaturas da seguinte tabela:

Tabelas de abreviaturas

Alemanha	DE	Eslovénia	SL	Holanda	NL	Lituânia	LT	Rep. Checa	CZ
Áustria	AT	Espanha	ES	Hungria	HU	Luxemburgo	LU	Rep. Eslovaca	SK
Bélgica	BE	Estónia	EE	Irlanda	IE	Malta	MT	Roménia	RO
Bulgária	BU	Finlândia	FI	Islândia	IS	Noruega	NO	Suécia	SE
Chipre	CY	França	FR	Itália	IT	Polónia	PO	Suíça	CH
Dinamarca	DK	Grécia	EL	Letónia	LV	Reino Unido	UK	Turquia	TR
Portugal - PT									

⁸ Regulamento 717/2007 do Conselho e Parlamento Europeu, de 27 de Junho de 2007, relativo ao *roaming* internacional, disponível em <http://eur-lex.europa.eu/LexUriServ/LexUriServ.do?uri=OJ:L:2007:171:0032:0040:EN:PDF>.



2.2. Ofertas reguladas

O ICP-ANACOM prosseguiu a sua actividade em matéria de regulação das ofertas de referência do operador histórico, revendo e consolidando ofertas já disponíveis no mercado há algum tempo (casos, por exemplo, da proposta de referência de interligação (PRI) e da oferta de referência de circuitos alugados (ORCA) e da oferta Rede ADSL PT, relativa ao acesso grossista em banda larga) e acompanhando de perto a evolução de outras ofertas de implementação mais recente (como a oferta de referência de acesso a condutas (ORAC) e a oferta de referência de realugar da linha de assinante (ORLA)).

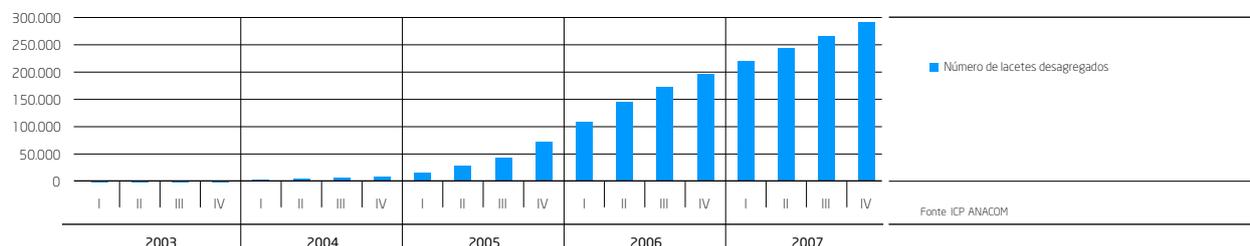
Sintetizam-se seguidamente as principais acções desenvolvidas em 2007 sobre cada uma das ofertas:

Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)

A oferta do lacete local (OLL), que propicia a operadores alternativos o acesso físico sobre pares de cobre às instalações dos clientes finais, continuou a desenvolver-se de forma significativa e consistente durante o ano de 2007.

Os outros prestadores de serviços (OPS) mantiveram o interesse e o investimento na oferta, o que pode ser aferido pela evolução do número de lacetes desagregados que, no final de 2007, correspondia a 291.175, traduzindo um crescimento de 49 por cento face aos 195.752 lacetes desagregados que existiam no final do ano anterior (Gráfico 3).

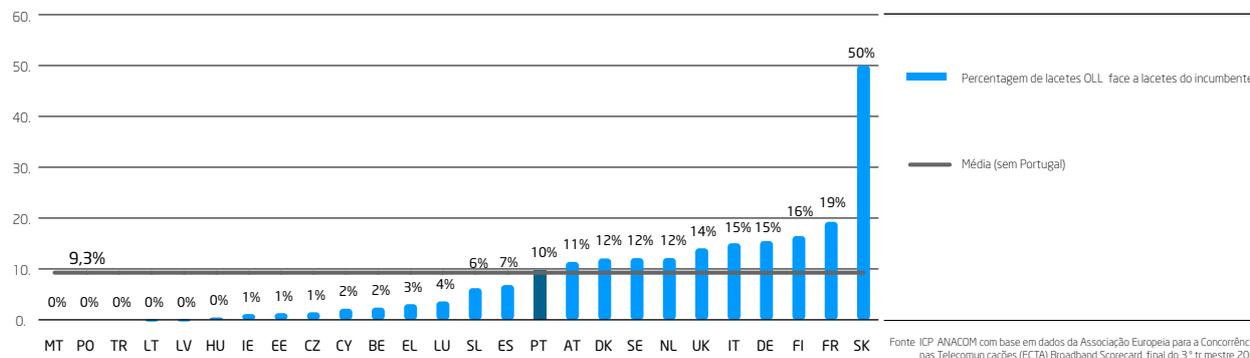
Evolução do número de lacetes locais desagregados
Gráfico 3.



Ponderando o número de lacetes desagregados face ao total de lacetes do operador histórico, conclui-se que Portugal

apresentava no final de 2007 uma percentagem superior à média dos países considerados (sem Portugal) - vide Gráfico 4.

Percentagem de lacetes desagregados face a lacetes do operador histórico
Gráfico 4.

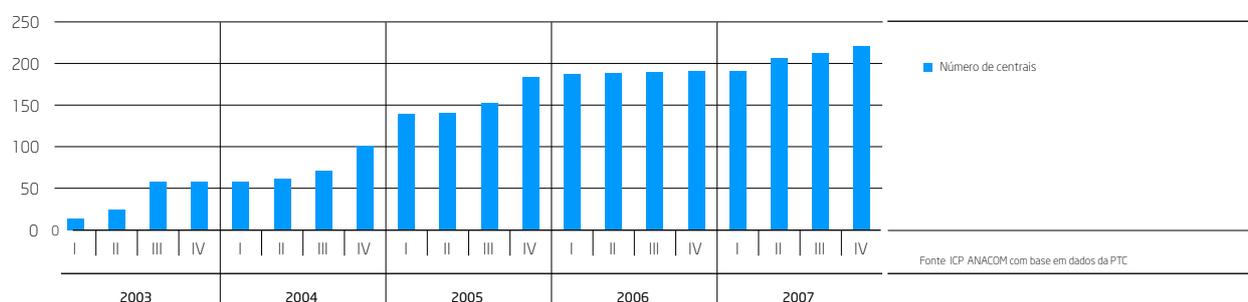


A par do incremento do número de lacetes desagregados, registou-se igualmente um aumento do número de centrais

com operadores co-instalados, que aumentou de 191, em Dezembro de 2006, para 221, no final de 2007 (Gráfico 5).

Evolução do número de centrais com operadores co-instalados

Gráfico 5.

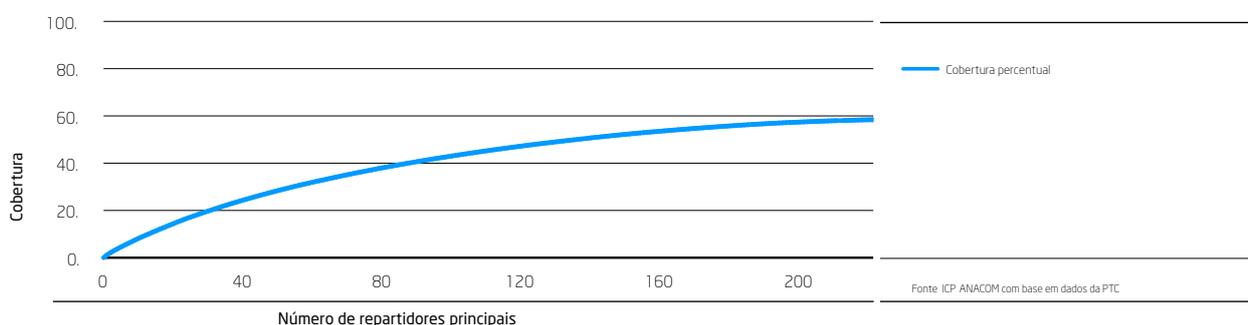


De salientar que o aumento do número de centrais possibilita o aumento da cobertura das ofertas retalhistas de novos operadores suportadas na OLL, sendo que, no final de 2007, já se atingia uma cobertura próxima dos 60 por cento do número total de assinantes do STF, da PTC - vide Gráfico 6.

Refira-se ainda que, a distribuição dos acessos pelas centrais da PTC - existem centrais com dezenas de milhares de acessos e outras com apenas algumas dezenas de acessos - explica a forma da curva do Gráfico 6, uma vez que o contributo marginal de cada central para o aumento da cobertura da OLL vai sendo cada vez menor.

Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF - repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização

Gráfico 6.



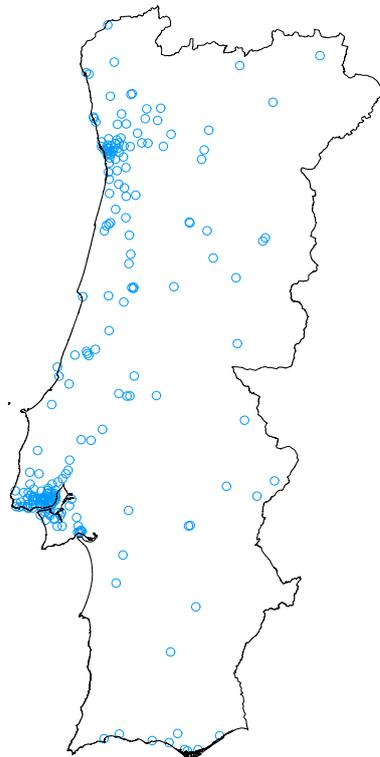
De notar que o aumento de cobertura não corresponde apenas a um aumento do número de lacetes que pode ser desagregado, mas também a um alargamento das áreas geográficas onde os utilizadores passam a ter acesso a novas ofertas, em particular no interior do país. A Figura 2 apresenta a localização das centrais onde os OPS se encontravam

co-instalados no final de 2007 e a partir das quais podem oferecer serviços retalhistas suportados na OLL.



Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2007)

Figura 2.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

É de notar que, no final do ano de 2006 e durante 2007, dois novos operadores iniciaram a prestação de serviços retalhistas suportados na OLL, com efeitos positivos em termos da concorrência introduzida na oferta de serviços de comunicações electrónicas, em particular os de acesso à Internet em banda larga.

Por outro lado, o aumento do número de operadores co-instalados por central contribuiu para aumentar o impacto de alguns dos constrangimentos já anteriormente identificados nas centrais da PTC, obrigando a uma intervenção regulatória do ICP-ANACOM mais acentuada nesta matéria durante o ano de 2007, no quadro dos objectivos de regulação previstos na Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro (Lei

das Comunicações Electrónicas - LCE). Nesta matéria destacam-se, em particular, os objectivos relativos à promoção da concorrência na oferta de redes e serviços de comunicações electrónicas, à garantia de que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade e ao encorajamento de investimentos eficientes em infra-estruturas e promoção da inovação.

Esta intervenção fez-se notar através de uma acção preventiva e continuada, relacionada sobretudo com o acompanhamento próximo da qualidade do serviço prestado pela PTC, mas também, quando necessário, da implementação de acções que visaram resolver obstáculos específicos oportunamente identificados por esta Autoridade.

Conforme já mencionado, um dos obstáculos identificados já antes do início de 2007 refere-se ao facto de a PTC ter passado a referenciar, em várias centrais, um conjunto de constrangimentos que impediriam uma célere disponibilização de condições para co-instalação de equipamentos ou ampliação dos módulos já contratados pelos OPS, prejudicando o desenvolvimento de ofertas alternativas e, em última instância, os utilizadores finais. Estes constrangimentos respeitavam essencialmente à disponibilidade de espaço nas salas dos repartidores principais da PTC e nos próprios repartidores principais e ao nível da disponibilidade de energia de corrente contínua (DC) para alimentação dos equipamentos desses operadores.

Neste contexto, esta Autoridade empreendeu diversas acções de fiscalização nas centrais em causa, no sentido de verificar e contribuir para a resolução desses constrangimentos.

Na sequência dessas acções, e tendo por objectivo promover um funcionamento mais eficaz da ORALL, tornou-se necessário definir regras adicionais para a oferta de referência. Nestes termos, o ICP-ANACOM aprovou em 12 de Abril de 2007, após ter procedido à audiência prévia das entidades interessadas, uma decisão final sobre procedimentos de co-instalação.

Através dessa decisão o ICP-ANACOM procurou minimizar os referidos constrangimentos, definindo regras para uma utilização eficiente e racional dos recursos, tendo como principais pontos de acção:

- (i) Implementar a regra *use it or loose it*, impedindo a manutenção abusiva de espaço não utilizado por parte dos OPS em situações de manifesta falta do mesmo.
- (ii) Não permitir recusas ou atrasos na co-instalação com base em constrangimentos de energia DC, quando o OPS remeteu previsões de procura.
- (iii) Viabilizar a instalação de módulos de menor dimensão, maximizando a utilização do espaço disponível.
- (iv) Facilitar e credibilizar as previsões de procura por parte dos OPS.

Na sequência da referida deliberação, atendendo a propostas de alteração à ORALL sugeridas pela PTC, o ICP-ANACOM aprovou em 6 de Junho de 2007 uma outra deliberação tendo como objectivo o aumento adicional da eficiência nos procedimentos e serviços associados à co-instalação.

Na mesma oportunidade determinou-se igualmente um novo procedimento para a resolução de avarias em lacetes⁹, resultado de anomalia em cabos internos ou nos *handover distribution frame* (HDF), podendo a PTC optar pela utilização desse procedimento, obviamente de uma forma não discriminatória.

A 20 de Julho de 2007, o ICP-ANACOM emitiu um esclarecimento sobre os procedimentos a adoptar na repartição de custos associados à substituição total de sistemas de energia DC, estabelecendo que essa repartição de custos deverá ter em conta o espaço total ocupado por todos os equipamentos activos de todos os operadores nessa central, incluindo as empresas do Grupo PT.

Finalmente, por deliberação de 19 de Outubro de 2007, foi aprovado o lançamento de uma consulta limitada para a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade do serviço de acesso ao lacete local prestado pela PTC, com vista a identificar os processos de determinação dos mesmos e a garantir a sua credibilidade, uma vez que a existência de uma qualidade de serviço adequada e devidamente supervisionada será cada vez mais crucial para a manutenção de um desenvolvimento sustentado da OLL.

Durante o ano de 2007, esta Autoridade não determinou qualquer alteração dos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, foi realizado uma análise e acompanhamento constante da adequação dos preços existentes, não só tendo em atenção as alterações existentes noutras ofertas grossistas (na Rede ADSL PT, por exemplo), mas também ponderando devidamente os preços praticados noutros países europeus.

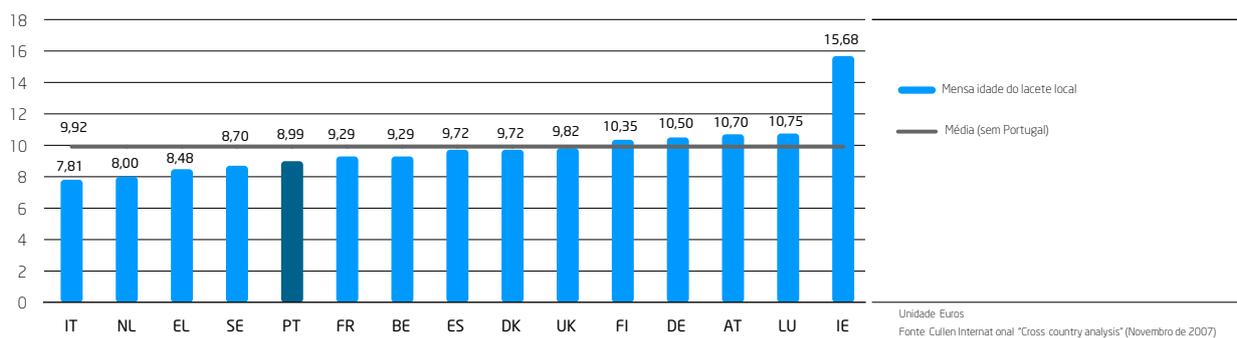
As comparações internacionais de preços indicam que os preços praticados em Portugal no ano 2007 continuaram, em qualquer caso, como boas práticas a nível comunitário (UE15), como se pode observar nos gráficos seguintes:

⁹ Caracterizado pelos seguintes procedimentos:

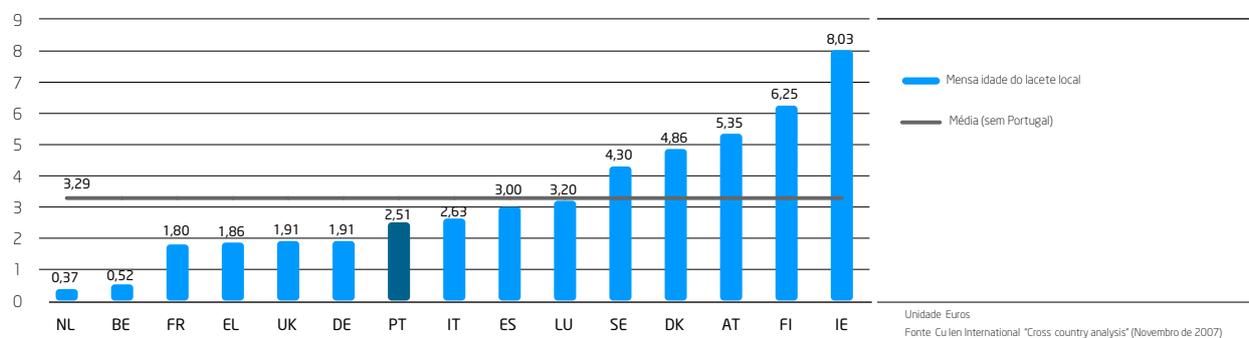
- Cada operador deverá reservar, por cada módulo ou conjunto de módulos adjacentes, numa determinada central, um bloco de 50 ou 100 pares, e correspondentes posições de HDF, para utilização apenas em caso de avarias.
- Nesta situação, estas posições do repartidor ficam livres para utilização, apenas, em caso de avaria de um par, ocorrida num cabo ou num borne do repartidor, sendo, neste caso, solicitado ao operador a indicação da nova posição de HDF a utilizar.
- Os eventuais custos adicionais associados à ligação interna serão suportados pela PTC.



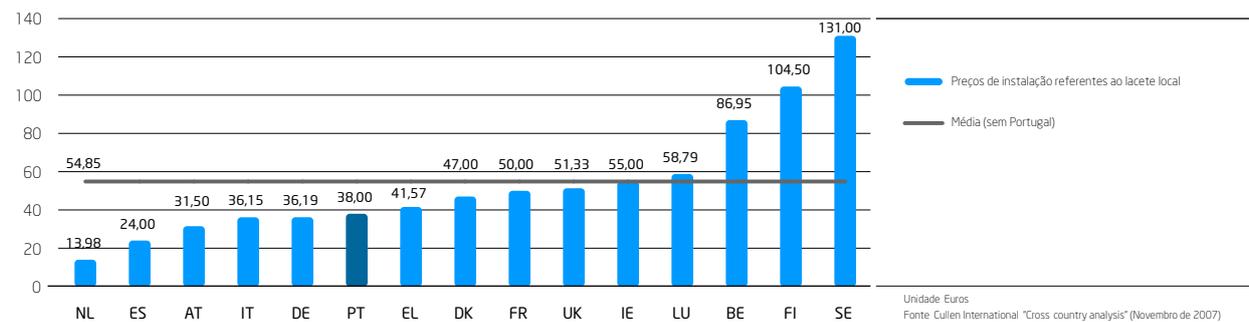
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15
Gráfico 7.



Mensalidade do lacete local (acesso partilhado) - comparação UE15
Gráfico 8.

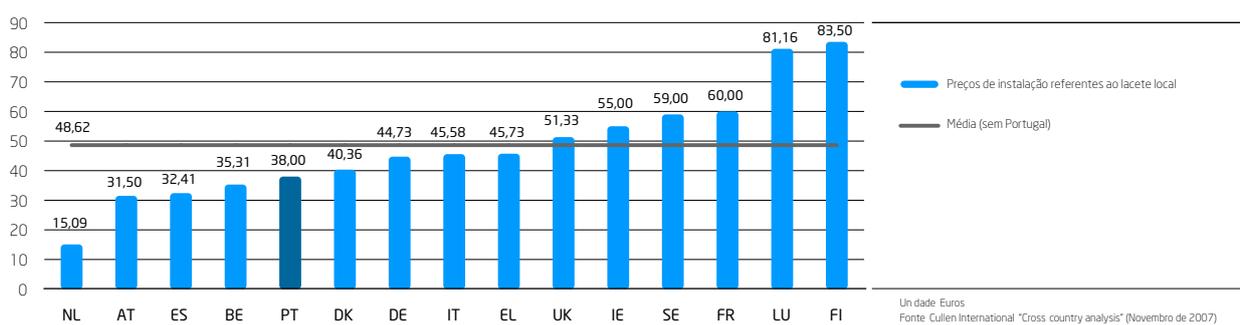


Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE15
Gráfico 9.



Preços de instalação do lacete local (acesso partilhado) - comparação UE15

Gráfico 10.



Adicionalmente, é de relevar o impacto do desenvolvimento da OLL sobre a estrutura do mercado com importantes benefícios para os utilizadores finais. Note-se que as ofertas de retalho baseadas na OLL mantiveram um nível elevado de inovação e flexibilidade, permitindo aceder, não só ao serviço de acesso à Internet em banda larga e ao STF, mas também ao serviço de televisão por subscrição suportado na tecnologia IPTV.

Neste quadro, esta Autoridade desenvolveu em 2007 trabalhos preparatórios para a reformulação da ORALL tendo em especial atenção os temas dos níveis de serviço, do acesso às centrais e dos procedimentos em geral.

O ICP-ANACOM foi ainda solicitado a intervir, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, na resolução de um litígio sobre consumos de energia no âmbito da ORALL tendo emitido em 31 de Outubro de 2007 um SPD sobre essa matéria, tendo a decisão final sido adoptada já em 2008.

Oferta grossista Rede ADSL PT (acesso em banda larga)

A oferta Rede ADSL PT é um elemento essencial na promoção da universalidade do acesso à Internet em banda larga e de condições, ao nível grossista, que assegurem o desenvolvimento de forma sustentada e concorrencial dos serviços ADSL prestados aos utilizadores finais. Nesse sentido, a adequação e bom funcionamento da oferta Rede ADSL PT é obviamente uma prioridade para o ICP-ANACOM.

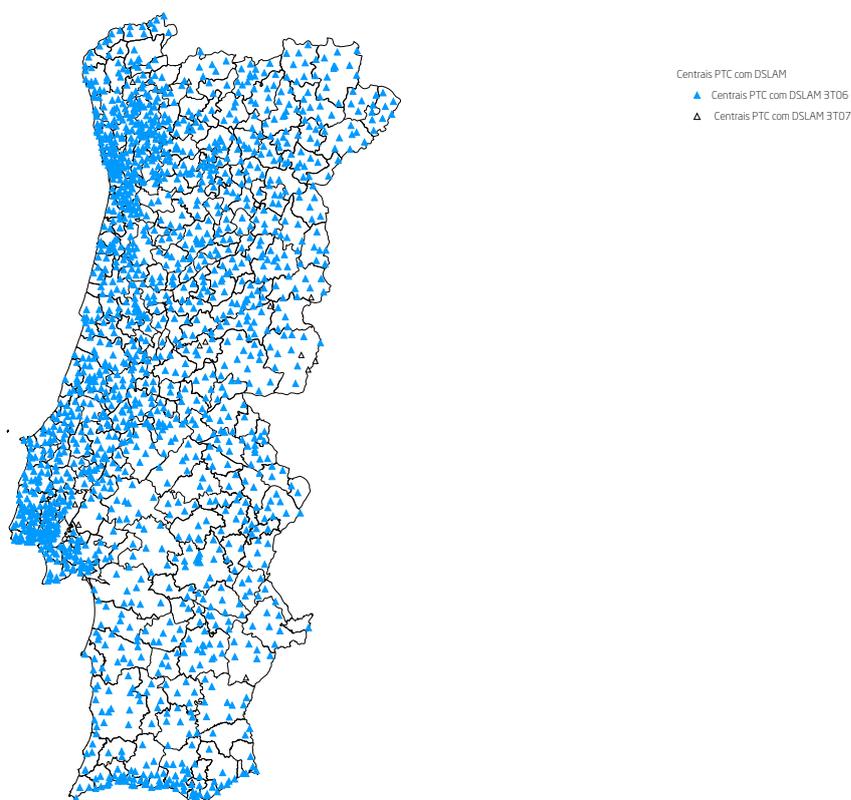
De facto, tendo como propósito a dinamização da oferta de serviços, como o acesso à Internet em banda larga, com grande relevância para o desenvolvimento da sociedade de informação, esta Autoridade considera ser um importante objectivo da sua actuação assegurar condições de concorrência adequadas na prestação do serviço grossista de fornecimento de acesso à Internet em banda larga.

A importância da oferta em questão é ainda acrescida pelo facto de se tratar da única oferta grossista que, desde 2006, assegura a cobertura da totalidade do país a nível das áreas de central da PTC (Figura 3) e permite assim que os operadores alternativos possam oferecer serviços na totalidade do território nacional, sem terem obrigatoriamente de se co-instalar em todas as centrais daquela empresa, o que não é viável do ponto de vista económico.



Localização das centrais com DSLAM (digital subscriber line access multiplexer) com assinantes (evolução do 3.º trimestre de 2006 para o 3.º trimestre de 2007)

Figura 3.



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

A intervenção regulatória do ICP-ANACOM no âmbito da oferta Rede ADSL PT, durante o ano 2007, teve em consideração a importância atrás explicitada, procurando garantir um conjunto de condições que facilitem o desenvolvimento da actividade dos novos operadores, num quadro de defesa dos interesses dos utilizadores finais e favorecimento da penetração da banda larga na totalidade do território nacional.

Assim, para além de um acompanhamento contínuo das condições em que os serviços associados à oferta foram prestados, nomeadamente ao nível da qualidade de serviço garantida e do número de acessos fornecidos aos operadores

alternativos, o ICP-ANACOM considerou essencial intervir no mercado por forma a tornar mais transparente a metodologia de avaliação da existência de esmagamento de margens nas ofertas de banda larga do Grupo PT.

Na realidade, a deliberação de 3 de Outubro de 2007 sobre esta matéria não visou apenas uma adequação ou sistematização da metodologia já utilizada por esta Autoridade, mas endereçou igualmente a necessidade de clarificar junto de todos os interessados o detalhe daquela metodologia, aumentando a transparência e a certeza regulatória para todos os agentes no mercado.

Na citada deliberação, esta Autoridade entendeu que, nas ofertas retalhistas não temporizadas¹⁰, a diferença mínima entre os proveitos mensais por acesso e os custos mensais por acesso da oferta grossista Rede ADSL PT deveria ser expressa através de uma combinação de um valor absoluto e de um valor relativo, tendo em conta a sua melhor adaptação aos diversos custos efectivamente incorridos na disponibilização das várias ofertas retalhistas.

Não será possível dissociar a aprovação da deliberação em questão, resultando na existência de uma maior previsibi-

lidade no mercado, das alterações que foram introduzidas pela PTC ao nível das condições da oferta grossista Rede ADSL PT que vigoravam na totalidade do território nacional, especialmente no que diz respeito às importantes reduções verificadas nos respectivos preços¹¹.

Na tabela seguinte são apresentadas as percentagens de redução ocorridas nos preços praticados na modalidade de agregação IP do tráfego.

Percentagens de redução dos preços nas classes de acesso local na modalidade de agregação IP e no acesso agregado (com agregação IP)

Tabela 1.

ITEM	Variação de Preço
Preço mensal das classes de acesso local na modalidade de agregação IP	entre -15% e -30%
Preço mensal do acesso agregado IP - acesso físico	-60%
Preço mensal por Mbps ¹² do débito total dos acessos agregados IP - ligações lógicas	-32%

Fonte: ICP-ANACOM

A PTC reduziu ainda em 32 por cento os preços mensais associados à modalidade ATM (*asynchronous transfer mode*) de agregação do tráfego e em 5 por cento o preço mensal do acesso local ATM.

Em paralelo com a redução dos preços grossistas e como resultado da intervenção havida ao nível dos mesmos, as ofertas a nível de retalho de acesso em banda larga suportadas na oferta Rede ADSL PT apresentaram reduções significativas de preços ou um aumento substancial do débito máximo, mantendo constante o preço de retalho.

Naked DSL

Por deliberação de 4 de Abril de 2007, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o lançamento de uma consulta pública sobre a oferta grossista de linha exclusiva para serviços de banda larga (*naked DSL*) que constitui uma modalidade de oferta grossista que possibilita a oferta de

um serviço ADSL ao utilizador final sem que este tenha de contratar ou manter o tradicional STF.

Com o lançamento dessa consulta, esta Autoridade teve por objectivo avaliar o interesse do mercado na introdução de uma oferta que poderia contribuir para a promoção da penetração dos serviços de acesso à Internet em banda larga em Portugal, fomentando:

- A redução dos custos totais incorridos pelos utilizadores finais no acesso aos serviços de acesso à Internet em banda larga.
- A info-inclusão e o bem estar social.
- O incremento da concorrência.

¹⁰ *Always on*.

¹¹ Alterações introduzidas na versão 29.6 da oferta Rede ADSL PT, de 30 de Outubro de 2007.

¹² *Megabit per second* (milhões de bits por segundo).



- (d) A recuperação, atracção ou manutenção de clientes potencialmente interessados em serviços de acesso à Internet em banda larga mas cujo consumo de comunicações de índole fixa não justifica a instalação de uma linha de rede fixa com o correspondente custo.
- e) A inovação das ofertas através da promoção de condições mais favoráveis às ofertas integradas de comunicações fixas e móveis (potenciando o mercado dos MVNO a nível nacional) e de *triple* ou *quadruple-play*.

Verificou-se uma grande manifestação de interesse na consulta, tendo sido recebido um elevado número de comentários apresentados por operadores e outras entidades, sendo que a grande maioria das entidades que respondeu partilhou do entendimento do ICP-ANACOM, considerando o *naked DSL* como um contributo importante para o estímulo da penetração dos serviços de banda larga e da concorrência, nomeadamente nas regiões menos densamente povoadas e com populações economicamente menos favorecidas, ao contribuir para a redução dos custos totais em que os utilizadores finais incorrem no acesso à Internet em banda larga.

Disponibilidade de *naked DSL* nos vários Estados-Membros

Tabela 2.

AT	BE	DK	FI	FR	DE	EL	IE	IT	LU	NL	ES	SE	UK
✓	✓	✓		✓			✓	✓		✓		✓	✓

Fonte: Cullen International, "Cross-country analysis" (Novembro de 2007)

Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

No âmbito da oferta dos serviços de circuitos alugados previstos na ORCA encontram-se as designadas "componentes de suporte para interligação" e as "extensões internas para interligação". Estes serviços, conforme o nome indica, servem para que os OPS possam utilizar em maior extensão e de uma forma mais eficiente os seus próprios circuitos na ligação à rede da PTC, a outros operadores ou mesmo a clientes finais.

Tendo em atenção o desenvolvimento do mercado ocorrido desde a aprovação da deliberação que definiu as condições a aplicar a estes serviços (deliberação de 27 de Maio de 2004), esta Autoridade entendeu ser necessário, com vista a uma utilização óptima da infra-estrutura instalada pelos

O ICP-ANACOM analisou os comentários remetidos e apresentou o seu entendimento relativamente às questões abordadas no relatório de consulta pública, aprovado por deliberação de 25 de Julho de 2007.

Na mesma oportunidade e no quadro de uma aproximação de *soft law regulation*, o ICP-ANACOM decidiu recomendar à PTC que apresentasse, até 31 de Outubro de 2007, uma alteração da oferta Rede ADSL PT de modo a incluir o *naked DSL*. Definiu-se então como objectivo regulatório que a PTC desenvolvesse um calendário de implementação da oferta de modo a que o *naked DSL* estivesse operacional a partir de 1 de Fevereiro de 2008.

Na sequência da recomendação desta Autoridade, a PTC alterou a oferta grossista com vista à introdução da funcionalidade *naked DSL*, cumprindo no essencial o calendário recomendado, passando Portugal a estar incluído desde o início de 2008 no grupo dos países europeus em que esta oferta está disponível.

OPS nas centrais da PTC e no quadro da promoção de um investimento eficiente a nível global, garantir a possibilidade de um OPS co-instalado em edifício da PTC se poder interligar com outro OPS co-instalado no mesmo edifício, ou com empresas do Grupo PT que tenham pontos de interligação localizados no seu interior.

Nesse sentido, o ICP-ANACOM aprovou, em 7 de Novembro de 2007 e após consulta aos interessados, a decisão final relativa às alterações a adoptar no âmbito da PRI a vigorar em 2007 e da ORCA que, no tocante às condições de interligação no interior das centrais da PTC, determinou a remoção das restrições que impediam a interligação nas situações referenciadas.

Na mesma oportunidade reiterou-se, tal como referido pelo ICP-ANACOM em esclarecimento publicado de 5 de Março de 2007, que o serviço de componentes de suporte de interligação não se restringe às centrais locais da PTC que constituam pontos geográficos de interligação identificados na PRI. Assim, caso não existam restrições de ordem técnica, a PTC deverá oferecer o serviço de componentes de suporte em todas as suas centrais, permitindo deste modo aos OPS co-instalados usufruírem também desse serviço para, entre outros, estabelecerem ligação entre módulos de OPS co-instalados.

Destaca-se igualmente que, por deliberação de 19 de Outubro de 2007, foi aprovado o lançamento de uma consulta limitada para a realização de uma auditoria aos indicadores de qualidade do serviço de circuitos alugados prestado pela

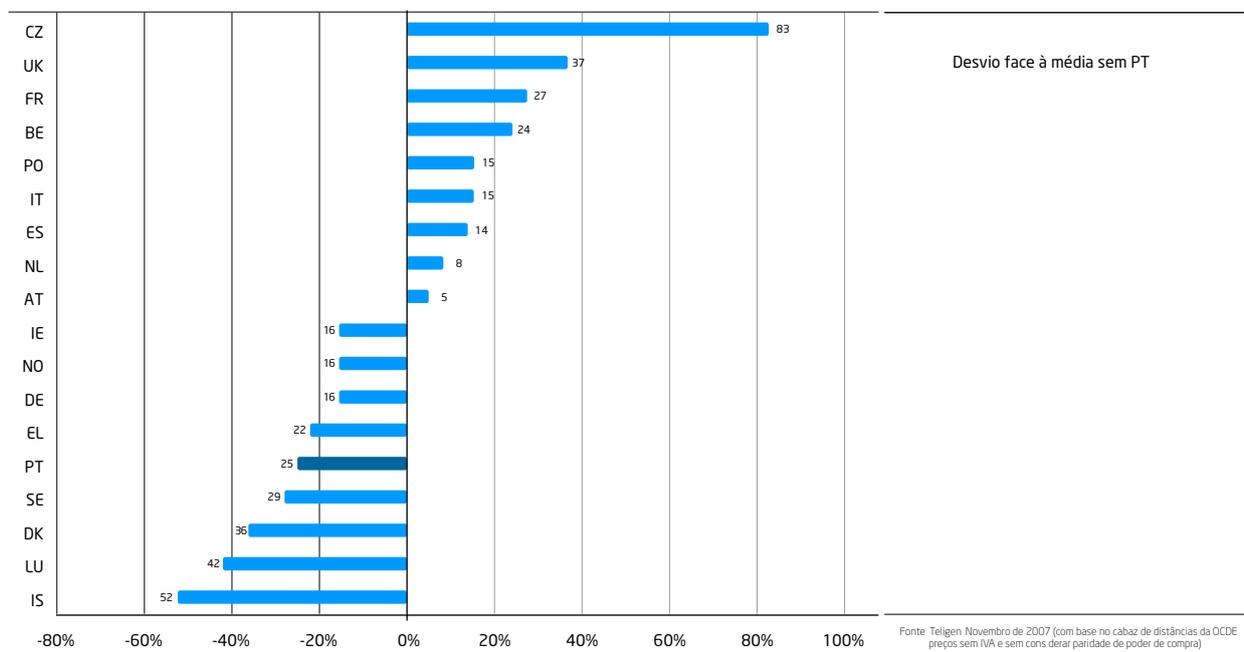
PTC, sendo também de relevar que o ICP-ANACOM desenvolveu em 2007 trabalhos de preparação da reformulação dos níveis de serviço e dos preços máximos do serviço de circuitos alugados.

Em termos europeus, segundo uma comparação de preços elaborada pela Teligen com dados de Novembro de 2007, verificou-se que, para circuitos de débitos mais baixos (64 Kbps¹³ e 2 Mbps), os preços em Portugal se encontravam abaixo da média dos preços dos países analisados, ao contrário do que se verificava para os circuitos de débitos superiores (em particular para os de 34 Mbps).

Nos gráficos seguintes, apresentam-se comparações de preços para os tipos de circuitos referenciados, medidos em termos de desvio face à média (excluindo Portugal).

Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro 2007)

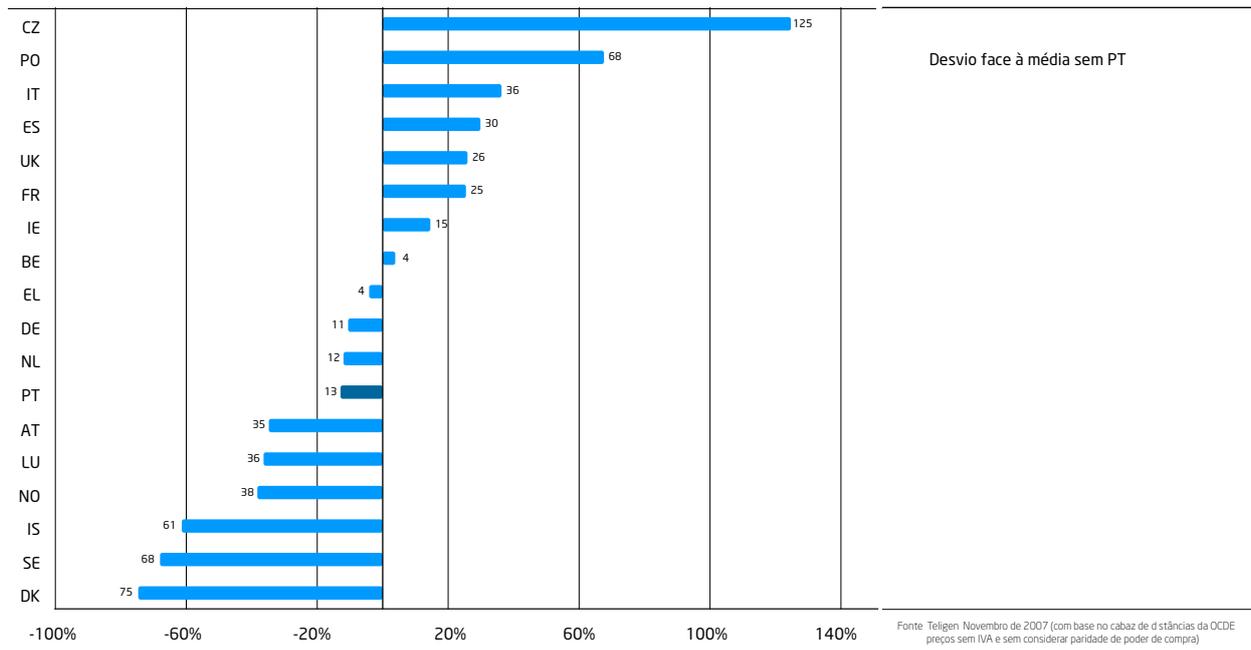
Gráfico 11.



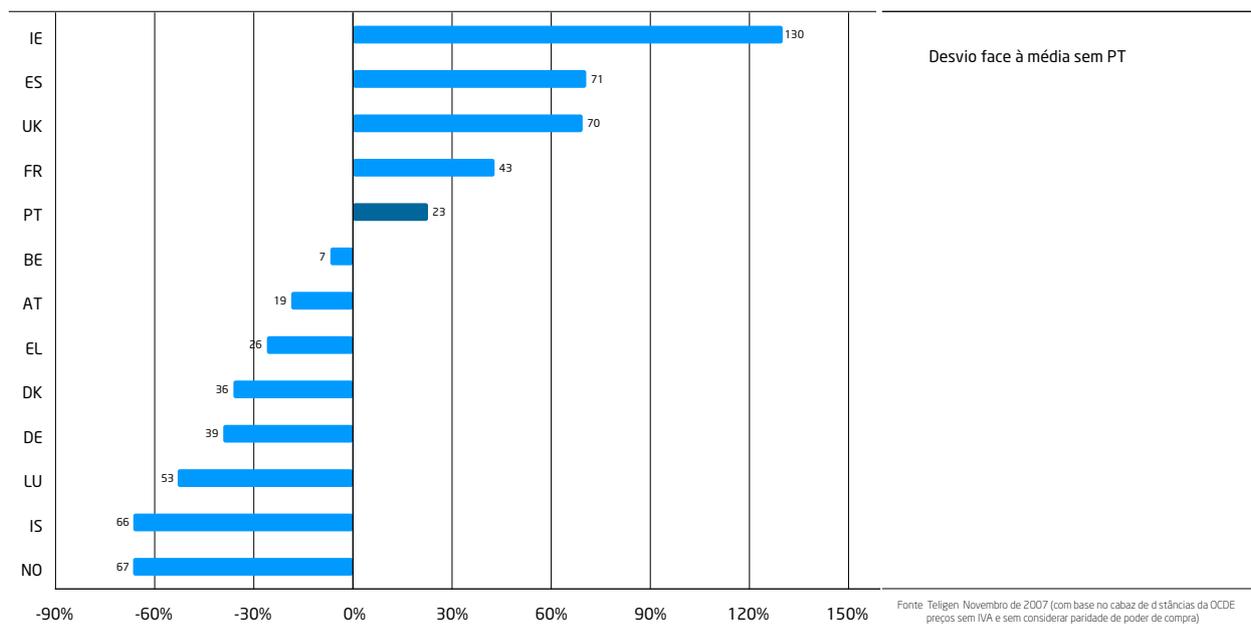
¹³ Kilobit per second (milhares de bits por segundo).



Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro 2007)
Gráfico 12.



Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro 2007)
Gráfico 13.



Proposta de referência de interligação (PRI)

Foi aprovada pelo ICP-ANACOM, em 31 de Outubro de 2007, a decisão relativa às condições da PRI, a vigorar em 2007 e às condições de interligação no interior das centrais da PTC.

a) Preços de origem e terminação de chamadas

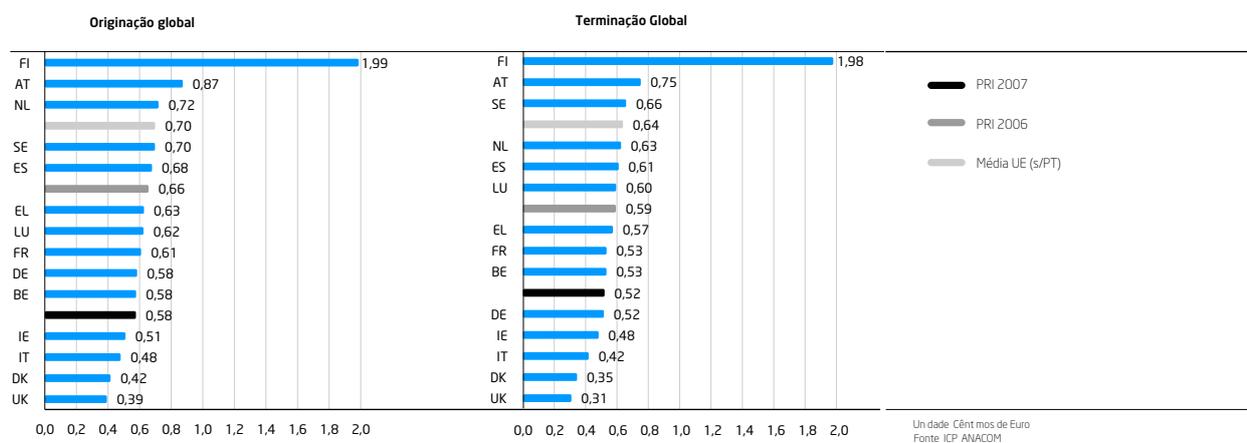
Releva-se que com esta decisão, que já incorpora a redução decorrente da deliberação de 28 de Fevereiro de 2007 relativa às condições de implementação do tarifário do SU, o mercado beneficiou em 2007 de uma redução média de cerca de 12 por cento nos preços de interligação com a PTC.

As reduções ora determinadas incidiram sobre as duas componentes dos preços de interligação: no preço da activação de chamada (reduções na ordem dos 0,07 a 0,1 centimos de euro) e no preço por minuto (reduções entre os 0,02 e 0,14 centimos de euro) consoante o tipo de interligação.

Assim, em termos de comparações europeias, os preços de interligação fixados representam uma melhoria significativa do posicionamento de Portugal face à média comunitária (UE15), quer a nível da origem quer a nível da terminação de chamadas, bem como face a diversos países da UE15.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (origem e terminação de chamadas)¹⁴

Gráfico 14.



Esta descida de preços, determinada de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos, permitiu melhorar as condições concorrenciais no sector, sendo que se verifica que nos níveis local e trânsito simples, os mais utilizados pelo mercado, e no horário normal os preços de terminação em Portugal em 2007 passam a ser sempre mais

baixos que a média da UE15 (sem incluir Portugal) em cerca de -18 por cento e -12 por cento, respectivamente (em 2006 esses desvios eram de -4 por cento e +1 por cento, respectivamente), sendo que no horário económico os desvios favoráveis são superiores a 20 por cento.

¹⁴ Os valores acima apresentados para cada um dos países foram obtidos aplicando os ponderadores de tráfego de interligação estimados ao tarifário de interligação em vigor para cada um dos Estados Membros (preço médio por minuto para uma chamada de três minutos), de modo a obter-se, quer para a origem de chamadas quer para a terminação de chamadas um indicador que permita avaliar de forma integrada os vários elementos de interligação.



Comparação dos preços de interligação com as práticas da UE15 em 2007 (preço por minuto de uma chamada de três minutos em cêntimos de euro)

Tabela 3.

PAÍSES	Originação						Terminação					
	Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo		Local		Trânsito Simples		Trânsito Duplo	
	H.N.	H.E.	H.N.	H.E.	H.N.	H.E.	H.N.	H.E.	H.N.	H.E.	H.N.	H.E.
Alemanha	0,52	0,36	0,88	0,59	1,36	0,89	0,52	0,36	0,88	0,59	1,36	0,89
Áustria	0,82	0,48	1,28	0,71	2,90	1,10	0,82	0,48	1,28	0,71	2,25	0,87
Bélgica	0,62	0,32	0,87	0,46	0,87	0,46	0,62	0,32	0,87	0,46	1,12	0,59
Dinamarca	0,43	0,27	0,56	0,35	0,80	0,50	0,38	0,23	0,56	0,35	0,80	0,50
Espanha	0,67	0,40	1,00	0,60	1,39	0,84	0,67	0,40	1,00	0,60	1,39	0,84
Finlândia	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,99	1,98	1,98	1,98	1,98	1,98	1,98
França	0,53	0,34	1,00	0,65	1,25	0,81	0,53	0,34	1,00	0,65	1,25	0,81
Grécia	0,52	0,49	0,85	0,79	1,09	1,02	0,52	0,49	0,85	0,79	1,09	1,02
Holanda	0,70	0,43	1,06	0,66	1,50	0,87	0,71	0,45	0,90	0,55	1,15	0,70
Irlanda	0,54	0,30	0,73	0,41	0,92	0,51	0,56	0,31	0,76	0,42	1,03	0,57
Itália	0,42	0,28	0,74	0,49	1,18	0,80	0,42	0,28	0,74	0,49	1,18	0,80
Luxemburgo	0,76	0,38	0,76	0,38	1,00	0,50	0,76	0,38	0,76	0,38	1,00	0,50
Suécia	0,67	0,54	0,90	0,72	0,97	0,76	0,67	0,54	0,90	0,72	0,97	0,76
Reino Unido	0,39	0,18	0,56	0,25	1,54	0,70	0,36	0,16	0,52	0,24	1,50	0,69
PRI 2006	0,64	0,41	0,93	0,58	1,44	0,88	0,64	0,41	0,93	0,58	1,44	0,88
	0,56	0,37	0,82	0,51	1,27	0,78	0,56	0,37	0,82	0,51	1,27	0,78
Média UE (s/PT)	0,68	0,48	0,94	0,65	1,34	0,84	0,68	0,48	0,93	0,64	1,29	0,82
Desvio PRI 2007 face à média	-18,7%	-24,2%	-12,9%	-21,1%	-5,2%	-7,0%	-18,1%	-23,8%	-11,7%	-20,1%	-1,5%	-5,1%
Média excluindo extremos e PT	0,60	0,38	0,89	0,57	1,25	0,77	0,60	0,38	0,87	0,56	1,25	0,75
Desvio PRI 2007 face à média excluindo extremos	-7,3%	-4,5%	-7,5%	-10,1%	1,3%	0,7%	-6,9%	-4,1%	-6,3%	-8,8%	1,5%	3,7%

Fonte: ICP-ANACOM

b) Interligação por capacidade (tarifa plana de interligação)

O modelo de interligação por capacidade traduz-se na oferta transparente e não-discriminatória, por parte da PTC, de uma determinada capacidade de serviços de interligação com um preço fixo mensal, em alternativa ao tradicional modelo de interligação temporizado, consagrando deste modo uma tarifa plana de interligação.

Na sequência da referida redução de preços determinada para a interligação temporizada, foram também revistas as mensalidades associadas à interligação por capacidade, melhorando também de modo substancial as condições subjacentes a esta oferta.

c) Preços do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança

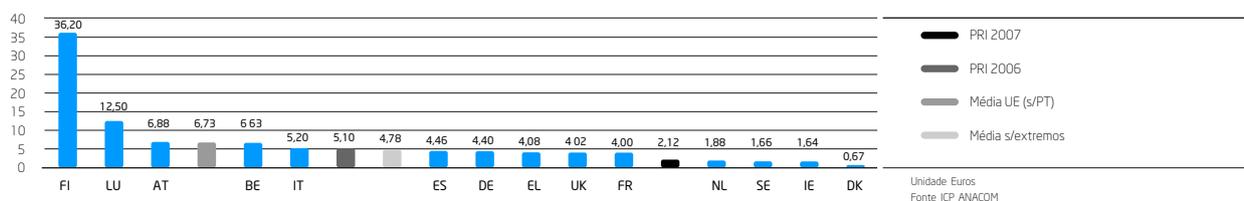
Com a referida deliberação de 31 de Outubro de 2007, foi decidido manter os preços máximos do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança da PTC fixados na PRI 2006, tendo em conta os custos associados ao mesmo.

d) Preço de activação da pré-selecção

Foi fixado um novo preço para a activação da pré-selecção, consagrando uma redução de 58 por cento, passando esse preço de 5,10 euros para 2,12 euros, valor este que se situa entre as melhores práticas europeias e 69 por cento abaixo da média da UE15 (excluindo Portugal), conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (2007)

Gráfico 15.



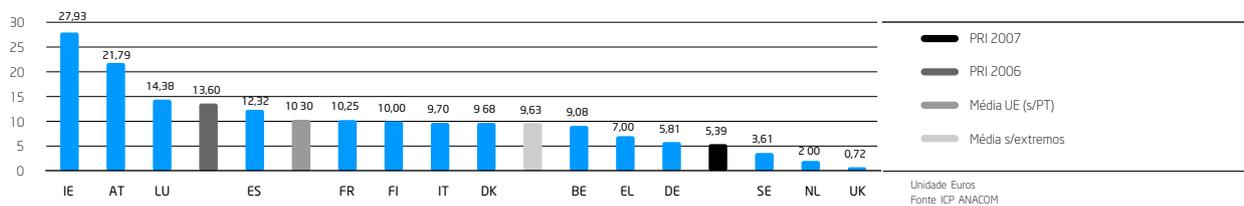
e) Preços de activação da portabilidade do número

A portabilidade do número é uma funcionalidade importante no quadro da promoção da concorrência acrescida no domínio do serviço telefónico, uma vez que atenua uma das barreiras à mudança neste mercado.

No caso do preço da portação de números individuais verificou-se uma redução de 60 por cento (de 13,60 euros para 5,39 euros) que colocou o valor de Portugal entre os mais baixos da UE15 e cerca de 44 por cento abaixo da respectiva média (excluindo Portugal), conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (2007)

Gráfico 16.



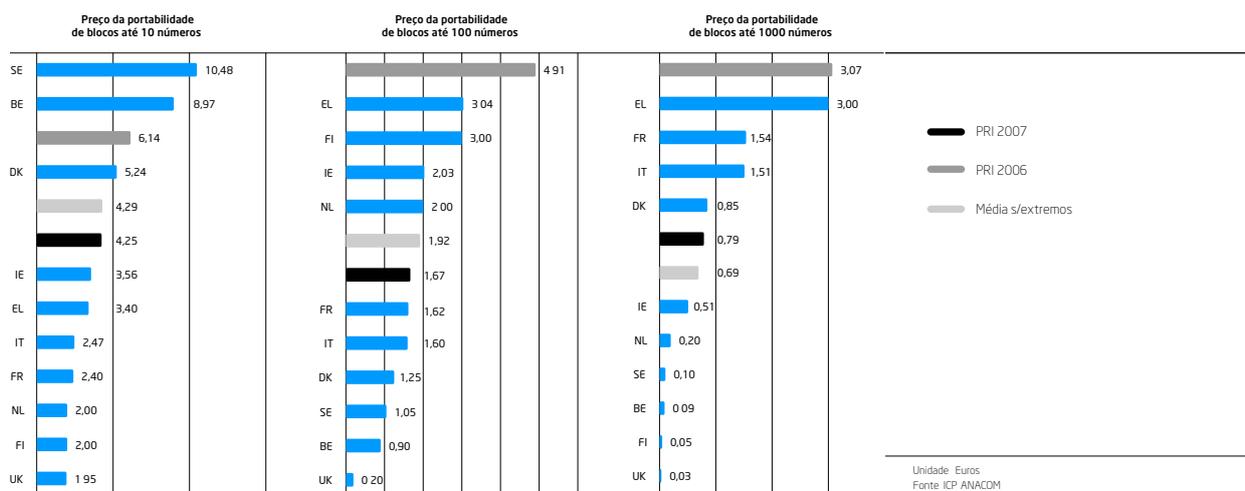
Foi ainda determinada uma simplificação considerável da estrutura do tarifário aplicável à portação de blocos de números, deixando o mesmo de estar associado ao número total de portações realizadas no trimestre anterior bem como aos valores fixados pela Entidade de Referência, tendo sido fixadas reduções que, no caso das gamas de numeração mais altas, atingiram valores superiores a 50 por cento.

Esta medida permitiu também melhorar significativamente, no que a esta matéria respeita, o posicionamento de Portugal face à UE15, contribuindo também para uma posição favorável ao nível da quantidade de números portados, conforme se analisa na página 42.



Comparações europeias - preços da portabilidade (2007)

Gráfico 17.



f) Interligação no interior das centrais da PTC

Conforme já referido a propósito da ORCA, foi adoptada uma importante medida relativamente às condições de interligação no interior das centrais da PTC entre OPS nela co-instalados ou com empresas do Grupo PT que tenham um ponto de interligação instalado no mesmo edifício.

PRI - Minuta-tipo de acordo de interligação

Por deliberação de 12 de Julho de 2007, foi aprovado o SPD sobre as alterações à minuta-tipo de acordo de interligação que integra a PRI da PTC. Com a aprovação da referida deliberação pretendia-se assegurar a compatibilização entre a minuta-tipo de acordo de interligação constante da PRI e o quadro regulamentar aplicável, com vista à adopção de procedimentos transparentes, eficazes e não discriminatórios, promovendo-se através do referido SPD uma consulta específica sobre a mesma.

No âmbito da audiência prévia sobre o referido SPD, receberam-se diversos comentários que justificaram adequada ponderação e diferimento da decisão final para 2008.

Oferta de realuguer da linha de assinante

a) Alterações à oferta de referência e avaliação das condições de implementação da mesma

Estando ultrapassados, no final de Fevereiro de 2007, os 150.000 lacetes analógicos equivalentes com ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT, previstos na deliberação de 14 de Dezembro de 2005 sobre condições associadas à disponibilização pelas empresas do Grupo PT de ofertas agregando linha de rede e tráfego, o ICP-ANACOM determinou, por deliberação de 22 de Março de 2007, que as empresas do Grupo PT podem disponibilizar ofertas retalhistas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico, desde que:

- Solicitem às beneficiárias a facturação e a cobrança de todos os serviços prestados, pelas empresas do Grupo PT ou por outras empresas quando facturados e cobrados pelas empresas do Grupo PT, sobre os acessos com a ORLA activada, de acordo com os preços máximos determinados pelo ICP-ANACOM.
- A proposta de referência de ORLA fosse modificada, acolhendo o determinado pelo ICP-ANACOM na deliberação de 15 de Março de 2007, sobre condições associadas à inclusão de acessos RDIS (rede digital de integração de serviços) na proposta de referência de ORLA.

- As ofertas que agreguem o acesso e o tráfego telefónico cumpram as obrigações aplicáveis, em especial a orientação dos preços para os custos, a não discriminação e a transparência.

Nestas condições, o ICP-ANACOM concluiu que a ORLA se encontrava a ser implementada de forma eficaz e eficiente, sem prejuízo de uma progressiva e gradual melhoria da oferta, tendo em consideração, nomeadamente, a evolução e dinâmica do mercado, a experiência adquirida e as necessidades dos utilizadores finais.

Neste sentido e na mesma deliberação de 22 de Março de 2007, o ICP-ANACOM determinou diversas alterações a introduzir na ORLA relacionadas, nomeadamente, com:

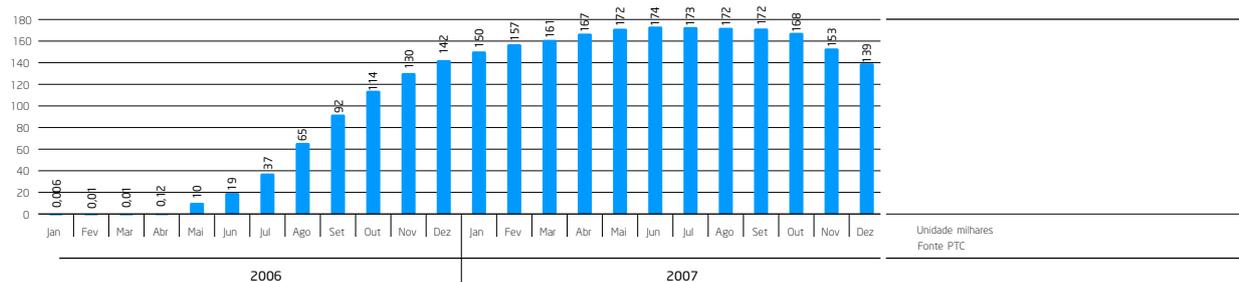
- Os parâmetros de qualidade e respectivas compensações por incumprimento.
- A suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.
- Os códigos associados à rejeição de solicitações de activação da ORLA.

- O prazo máximo de desactivação da suspensão da ORLA por falta de pagamento do assinante.
- A possibilidade de activação da ORLA com base, simultaneamente, nos serviços de pré-selecção e acesso à Internet em banda larga.
- O preço para participações de avarias indevidas no âmbito da ORLA.
- O preço e os prazos aplicáveis às mudanças exteriores.
- A documentação a exigir aos clientes ORLA.

Nesse contexto, é de destacar que o número de solicitações de activação da ORLA aumentou substancialmente desde o arranque da oferta em 2006, conforme se evidencia no gráfico seguinte, tendência esta que começou a inverter no final de 2007. Esta inversão poderá estar relacionada com uma mudança no modelo de negócio dos OPS beneficiários da ORLA no sentido de suportarem as suas ofertas na OLL.

Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos com ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT

Gráfico 18.



b) Inclusão dos acessos RDIS na oferta de referência da ORLA

O ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 15 de Março de 2007, a decisão sobre condições associadas à inclusão de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) na oferta de referência de ORLA.

Esta medida determinou modificações na oferta, nomeadamente no que se refere aos seguintes aspectos e para os acessos RDIS:

- Preço máximo de activação da ORLA no caso de acessos RDIS idêntico ao da pré-selecção.
- Mensalidades máximas associadas à ORLA nos acessos RDIS de acordo com a tabela seguinte.



Preços máximos associados à ORLA nos acessos RDIS (valores em euros, sem IVA)

Tabela 4.

Mensalidade de acesso RDIS básico	21,72
Mensalidade de acesso RDIS básico <i>plus</i>	23,42
Mensalidade de acesso RDIS primário	172,96
Acesso RDIS primário fraccionado	
• Mensalidade (inclui 15 canais B)	105,84
• Mensalidade de cada canal B adicional	4,56

Fonte: ICP-ANACOM

- Aplicação dos parâmetros, níveis de qualidade de serviço e penalizações por incumprimento actualmente definidos na oferta de referência da ORLA, com as adaptações eventualmente necessárias e devidamente fundamentadas.
- Aplicação dos processos associados à ORLA RDIS de processos equivalentes associados à ORLA para os acessos analógicos, com as adaptações eventualmente necessárias e devidamente justificadas.

Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

A obrigação de disponibilização, por parte da PTC, do acesso às condutas de que seja proprietária ou cuja gestão lhe incumba, é imposta pelo n.º 1 do artigo 26.º da LCE. O artigo 26.º, n.º 4 do mesmo diploma estabelece, ainda, a obrigação de disponibilização, pela concessionária, de uma oferta de acesso às condutas, da qual devem constar as condições de acesso e utilização, nos termos a definir pelo ICP-ANACOM, o que colocou Portugal numa situação singular a nível europeu já que apenas recentemente a importância de tal oferta foi reconhecida, de modo explícito, como importante instrumento facilitador da concorrência, nomeadamente no quadro do desenvolvimento das NRA, e outros reguladores iniciaram acções com vista a implementar tal obrigação.

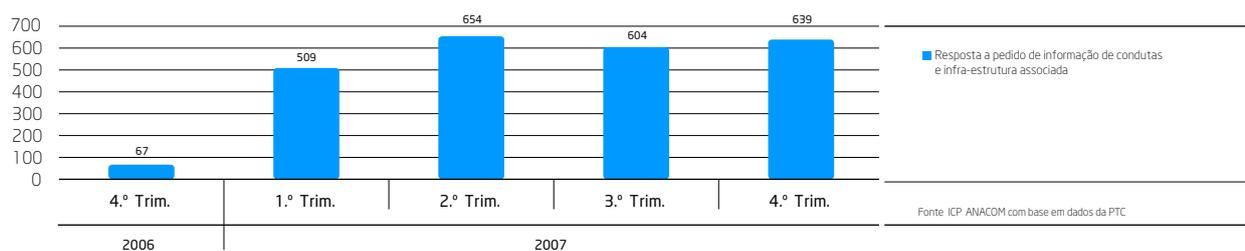
O recurso à ORAC assume-se, de facto, como um importante factor de redução das barreiras à implementação de redes alternativas, permitindo ultrapassar obstáculos de natureza física e económica associados à saturação do subsolo ou a dificuldades logísticas e burocráticas para o desenvolvimento de actividades de construção de condutas e à ineficiência associada à sua duplicação num número elevado de zonas geográficas.

A implementação efectiva e atempada de uma ORAC constitui assim um instrumento fundamental para a promoção de condições de concorrência assegurando um investimento em condutas e infra-estrutura associada regido por critérios de eficiência económica, evitando duplicações desnecessárias de recursos sem qualquer valor acrescentado e minimizando os inconvenientes para os cidadãos e para as actividades económicas em geral resultantes da repetida realização de obras nas vias públicas, com consequentes perturbações ao nível do tráfego, do conforto e segurança dos cidadãos e do próprio ambiente.

O ano de 2007 caracterizou-se por uma certa estabilização das condições dispostas na ORAC relativamente aos serviços previstos na referida oferta na sequência das importantes decisões tomadas nos anos anteriores. Esta estabilização traduziu-se no aumento do número de respostas a pedidos de informação sobre condutas e infra-estrutura associada e do número de respostas a pedidos de análise de viabilidade (vide Gráfico 19 e Gráfico 20). O aumento do interesse dos operadores pela utilização da oferta em questão traduziu-se também directamente em mais intervenções nas condutas da PTC, conforme demonstrado no Gráfico 21.

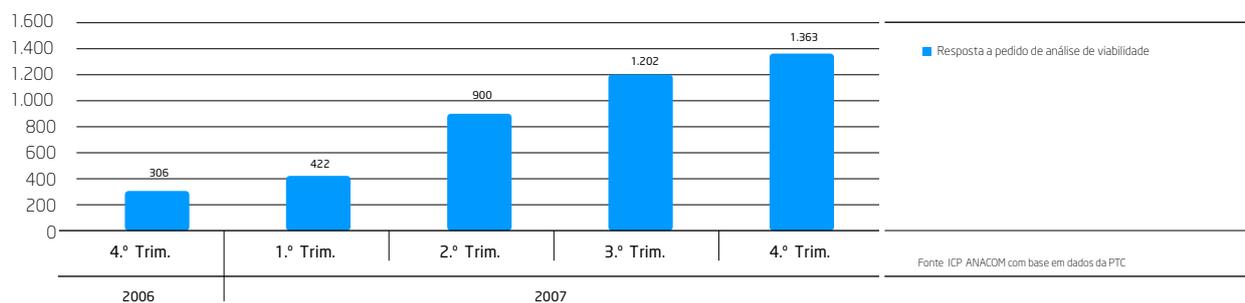
Número de respostas a pedidos de informação

Gráfico 19.



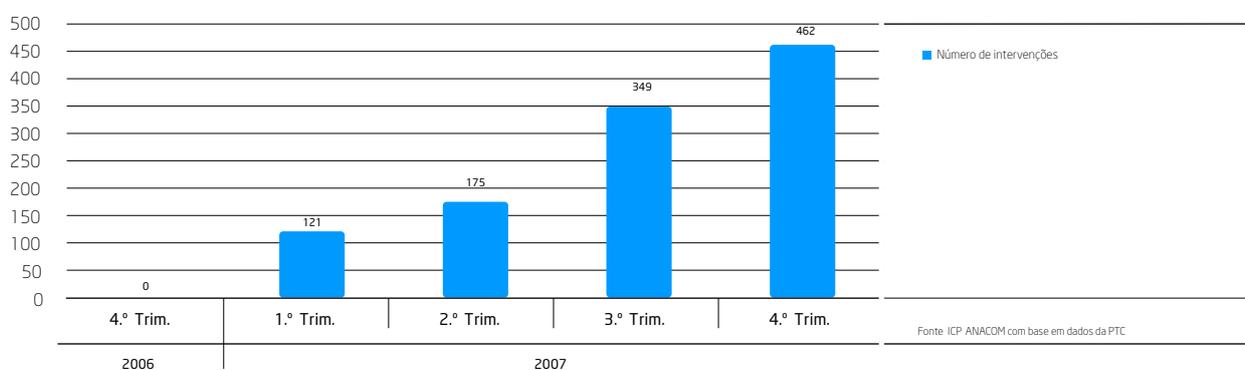
Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade

Gráfico 20.



Número de intervenções no âmbito da ORAC

Gráfico 21.





Neste sentido, a intervenção do ICP-ANACOM na ORAC durante o ano de 2007, para além do acompanhamento permanente da qualidade de serviço com que os vários serviços previstos na oferta foram prestados, traduziu-se sobretudo na resolução de situações ou obstáculos pontuais relacionadas com alguns aspectos muito específicos da oferta.

Entre estas situações enquadra-se a deliberação de 15 de Março de 2007, na qual foi determinado o preço mensal de ocupação de espaço por ponto de ligação e o preço mensal de ocupação de espaço por folga de cabo.

Relativamente ao acompanhamento dos níveis de qualidade do serviço prestado pela PTC verificou-se que, sem prejuízo de ainda subsistirem algumas situações de incumprimento dos objectivos definidos na ORAC, existiu uma melhoria significativa dos indicadores remetidos.

No final de 2007, a PTC disponibilizou na sua *Extranet* informação relativa a mapeamento de traçados de condutas, ramaís de acesso a edifícios e localização de câmaras de visita, para a totalidade da rede de condutas que são sua propriedade ou estão sob sua gestão, no seguimento de anteriores deliberações do ICP-ANACOM sobre a matéria.

■ 2.3. Novas redes de acesso

A implementação das NRA não só potencia a inovação na prestação de serviços aos cidadãos como suscita um conjunto importante de questões a nível da promoção da concorrência sustentada, da garantia de condições de não discriminação e da salvaguarda de condições de info-inclusão.

Importa neste contexto apurar de que forma a evolução para as NRA pode afectar os cenários competitivos existentes e especificamente as ofertas de banda larga por operadores alternativos, aos clientes finais, baseadas na oferta desagregada grossista do lacete e sub-lacete local avaliando os seus efeitos na eventual alteração da escala óptima mínima e ou na capacidade dos operadores alternativos beneficiarem das economias de escala.

Complementarmente deverá averiguar-se o nível de investimento previsto pelos operadores (histórico e alternativos), incluindo as áreas de menor densidade populacional, e avaliar-se as vantagens para os operadores bem como para os utilizadores finais (nomeadamente em termos de serviços inovadores e de pacotes potencialmente mais ajustados ao seu padrão global de consumo), estudando aprofundadamente os aspectos relacionados com os interesses dos utilizadores e a preservação da concorrência.

Assim, de modo a melhor fundamentar as futuras intervenções do ICP-ANACOM nesta matéria no quadro das suas competências, esta Autoridade iniciou em 2007 os trabalhos preparatórios da consulta pública lançada em 2008 sobre este tema e adjudicou a uma empresa de consultoria a realização de um estudo, que tornou público¹⁵, sobre o impacto das NRA na economia do negócio, estrutura de custo, topologia de rede e ofertas dos operadores.

Em paralelo, o ICP-ANACOM participou activamente nos trabalhos do ERG sobre o tema das NRA, consubstanciando no documento *ERG Opinion on Regulatory Principles of Next Generation Access* que analisa o impacto dos desenvolvimentos nas NRA a nível regulatório e em que medida os princípios e a abordagem regulatória poderão ter de ser adaptados no sentido de assegurar simultaneamente transparência e previsibilidade para os operadores.

¹⁵ Disponível em http://www.anacom.pt/streaming/estudo_ngn_jun08.pdf?contentId=595631&field=ATTACHED_FILE

■ 2.4. Gestão do espectro radioelétrico

Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

No que se refere ao planeamento do espectro, assume importante destaque, a nível nacional, a revisão anual do QNAF, decorrente da aplicação da LCE, que determina ao ICP-ANACOM a obrigação de planificar as frequências em conformidade com os critérios da disponibilidade de espectro radioelétrico, da garantia de condições de concorrência efectiva nos mercados relevantes e da utilização efectiva e eficiente das frequências.

Por deliberação do ICP-ANACOM de 8 de Março de 2007, ao abrigo e em cumprimento dos artigos 15.º e 16.º da LCE foi aprovado para consulta pública o QNAF destinado a vigorar em 2007, que contemplou os elementos definidos na LCE e, em particular, uma auscultação do mercado sobre eventuais manifestações de interesse para a utilização do espectro identificado como reserva de faixas de frequências para utilizações no âmbito do serviço móvel terrestre (nas faixas dos 450 MHz, 900 MHz e 1800 MHz), numa perspectiva de neutralidade tecnológica.

Na sequência dessa consulta, foram tomados em consideração todos os comentários recebidos no seu âmbito, tendo o ICP-ANACOM procedido à sua análise na perspectiva dos objectivos de regulação definidos pela LCE e à luz do posicionamento dos respondentes no contexto do mercado das comunicações.

Entre as conclusões gerais do relatório da consulta salientam-se as seguintes:

- O ICP-ANACOM manterá a abordagem da adopção progressiva da neutralidade tecnológica, apenas limitada pela necessidade de acautelar interferências, assegurar o cumprimento de *standards* relevantes para a construção do mercado único europeu e de respeitar acordos internacionais de que Portugal faça parte, sempre respeitando a necessidade de garantir uma utilização eficiente e efectiva do espectro radioelétrico. Consequentemente, a adopção dos princípios relativos à neutralidade tecnológica será efectuada de modo gradual tendo em conta a sua aplicabilidade nas várias faixas de frequências do espectro radioelétrico.
- O ICP-ANACOM entende que há que compatibilizar de forma equilibrada a possibilidade de utilização das faixas de

frequências em causa, por parte de entidades ainda não presentes no mercado - entendendo-se como positiva numa perspectiva de contestabilidade e de contributo para a criação de concorrência efectiva no mercado - com o facto de os actuais operadores móveis poderem necessitar de espectro adicional, que lhes permita disponibilizar serviços inovadores e aumentar a eficiência dos seus investimentos, beneficiando dessa forma os utilizadores finais.

Foram, em simultâneo, avançadas algumas linhas de acção mais específicas para as faixas dos 450 MHz e dos 900 MHz para utilização por sistemas serviço móvel terrestre respectivamente no sentido de:

- Considerar a atribuição de direitos de utilização na faixa dos 450 MHz numa perspectiva de neutralidade tecnológica, equacionando o concurso como método de selecção e ponderando impedir o acesso às entidades já instaladas no mercado, com vista a aumentar o nível de contestabilidade do mercado móvel.
- Autorizar a utilização das frequências já atribuídas na faixa dos 900 MHz para a exploração do sistema UMTS (*universal mobile telecommunications system*) - o chamado *refarming* - que permitirá poupanças muito significativas na sua implementação.

O ICP-ANACOM considerou ainda a introdução, na versão final do QNAF 2007, de isenção de licença radioelétrica individual de estações receptoras de AIS (*automatic identification system*) e da referência às tecnologias de banda ultra-larga (UWB), em resultado dos desenvolvimentos a nível internacional (em particular, a Decisão da CE 2007/131/CE, de 21 de Fevereiro de 2007, sobre a utilização em condições harmonizadas do espectro radioelétrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultra-larga na Comunidade).

Acesso fixo via rádio

Na sequência do processo de reformulação de direitos de utilização, foram em 2007 modificadas e enviadas aos operadores as licenças radioelétricas, devidamente actualizadas em conformidade com os dados relativos às respectivas redes.



Acesso de banda larga via rádio (BWA)

Atendendo ao interesse expresso, por parte de vários intervenientes do mercado, em introduzir aplicações de BWA em Portugal, o ICP-ANACOM lançou, em 2006, uma consulta pública sobre a sua introdução em Portugal. O respectivo relatório, aprovado em 14 de Junho de 2007, apresenta as conclusões e o plano de acção previsto pelo ICP-ANACOM, versando sobre diferentes aspectos, em particular faixas de frequências, tecnologias e tipo de utilização, modo de atribuição de espectro e cronograma indicativo.

No seguimento, o ICP-ANACOM promoveu, por deliberação de 31 de Outubro de 2007, um procedimento geral de consulta sobre o projecto de decisão relativo à limitação do número de direitos de utilização reservados para o BWA, nos termos do procedimento geral de consulta previsto no artigo 8.º da LCE, para a faixa dos 3,4-3,8 GHz, bem como a definição do respectivo procedimento de atribuição, cuja aprovação do relatório da análise e decisão final veio a ocorrer já em 2008, consagrando, tal como previsto, a atribuição de dois direitos na faixa 3,4-3,6 GHz e outros dois na faixa 3,6-3,8 GHz, em cada uma das zonas definidas no Anexo à Portaria n.º 1026/2004 de 25 de Agosto, e definindo o leilão como procedimento de atribuição dos mesmos.

Limitação de direitos de utilização na faixa dos 450 MHz

Na sequência da aprovação do QNAF 2007 e do plano de acção constante do ponto 4 na página 65 do respectivo relatório de análise, plano esse que contempla um calendário indicativo das acções relativas à disponibilização de espectro na faixa dos 450-470 MHz para a prestação do serviço móvel terrestre acessível ao público, o ICP-ANACOM, por deliberação de 4 de Outubro de 2007, realizou um procedimento geral de consulta sobre a limitação de direitos de utilização de frequências a atribuir. A aprovação do relatório da análise resultante da consulta lançada ocorreu já em 2008, por decisão de 17 de Janeiro de 2008, que confirmou as medidas propostas no SPD, nomeadamente:

- Limitar a um o número de direitos de utilização de frequências a atribuir na faixa de frequências dos 450-470 MHz para a oferta do serviço telefónico móvel (STM) acessível ao público.

- Definir a forma de concurso público para o procedimento de atribuição deste direito de utilização de frequências.
- Permitir aos prestadores de serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), mediante a alteração dos respectivos títulos habilitantes e a seu pedido, a oferta do STM acessível ao público na faixa dos 450-470 MHz nos termos do concurso a que alude o ponto anterior, sem prejuízo do cumprimento pelos operadores de SMRP de determinações a emitir pelo ICP-ANACOM no âmbito de procedimentos em curso.

Televisão móvel (DVB-H)

As três redes de âmbito nacional planeadas para recepção móvel no âmbito da Conferência realizada em meados de 2006 e que deu origem ao Plano de Genebra de 2006, só podem ser desenvolvidas e implementadas na sua totalidade após o fecho das emissões da televisão (TV) analógica, que se prevê que venha a ocorrer o mais tardar em 2012.

Tendo o mercado demonstrado interesse em desenvolver uma rede para esta tecnologia num futuro próximo, isto é antes de 2012, o ICP-ANACOM deu início à realização dos estudos de compatibilidade electromagnética necessários, tendo em vista a possibilidade de atribuir espectro para uma rede desta natureza. No entanto quando ocorrer o fecho das emissões analógicas de televisão, as frequências identificadas neste estudo deverão ser alteradas para as frequências planeadas no Plano de Genebra de 2006.

Televisão digital terrestre (TDT)

Em 2007, o ICP-ANACOM, prosseguiu a sua actividade de acompanhamento dos desenvolvimentos no domínio da televisão digital, em particular ao nível da plataforma terrestre nos países com operações já em curso e da análise das repercussões do novo regime jurídico do acesso à actividade televisiva nos modelos e soluções preconizadas para a introdução da TDT em Portugal. Neste domínio o ICP-ANACOM desenvolveu todo o trabalho necessário ao lançamento da consulta pública relativa à implementação da TDT. Assim,

sem prejuízo dos estudos e trabalhos preparatórios efectuados em 2006, na sequência da publicação da Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho (nova Lei da Televisão), foram analisadas as repercussões do novo regime jurídico de acesso à actividade televisiva nos modelos e soluções preconizadas para a introdução da TDT.

Tendo presente a repartição de competências entre o Governo e o Regulador, o ICP-ANACOM, em 29 de Agosto de 2007, aprovou e submeteu aos adequados procedimentos de consulta os seguintes instrumentos:

- Projecto de decisão sobre a limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para radiodifusão televisiva digital terrestre e a definição do respectivo procedimento de atribuição, ao abrigo do artigo 31.º da LCE.
- Projecto de regulamento do concurso público para a atribuição de um direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, a que estará associado o *Multiplexer A*, ao abrigo do artigo 35.º, n.º 5, da LCE.

Simultaneamente, o ICP-ANACOM, no âmbito das suas funções de assessoria ao Governo e em cooperação com o Gabinete para os Meios de Comunicação Social (GMCS)¹⁶, acompanhou a elaboração do projecto de regulamento do concurso público para a atribuição de cinco direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional e a três coberturas de âmbito parcial do território continental, a que estarão associados, respectivamente, os *Multiplexers B e C* e os *Multiplexers D, E e F*, a par do licenciamento do operador de distribuição responsável pela actividade de televisão que consista na selecção e agregação de serviços de programas de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado, a disponibilizar ao público nos referidos *Multiplexers B a F*.

Este projecto de regulamento foi submetido a consulta pública mediante despacho conjunto do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações e do Ministro dos Assuntos Parlamentares (Despacho n.º 19.973-B/2007, de 27 de Agosto de 2007, publicado no Diário da República, 2.ª série, de 31 de Agosto).

Durante o último trimestre de 2007, o ICP-ANACOM procedeu à análise dos comentários recebidos e elaboração do relatório da consulta no âmbito dos procedimentos da sua competência, tendo em vista a fundamentação das suas opções finais quanto à referida decisão e regulamento do concurso público a que estará associado o *Multiplexer A*, tendo também prestado assessoria ao Governo, em articulação com o GMCS, na análise dos comentários e preparação da fundamentação das opções quanto ao regulamento do concurso público a que estarão associados os *Multiplexers B a F*, de modo a possibilitar a publicação do relatório da consulta que, no âmbito daquele processo, foi realizada, bem como a conclusão de todos os instrumentos regulamentares enformadores dos dois concursos públicos, incluindo os respectivos cadernos de encargos, no início de 2008¹⁷.

Serviços telefónicos em local fixo suportados em frequências GSM¹⁸/UMTS

A TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN) apresentou ao ICP-ANACOM, em 14 de Novembro de 2006, nos termos do artigo 21.º da LCE, uma comunicação relativa ao início da oferta de um novo serviço de comunicações electrónicas.

Tratando-se de um serviço idêntico ao serviço de comunicações electrónicas notificado pela Novis Telecom, S.A. (Novis), em 7 de Dezembro de 2004, a cuja oferta o ICP-ANACOM não se opôs, por deliberação de 25 de Fevereiro de 2005 (serviço *Optimus Home*), e pela Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone Portugal), em 8 de Agosto de 2006, cuja oferta foi igualmente aprovada por deliberação de 23 de Outubro de 2006 (serviço *homephone*), a apreciação relativa à oferta do serviço notificado pela TMN centrou-se nas mesmas questões analisadas anteriormente.

Após o procedimento geral de consulta a que se refere o artigo 8.º da LCE, bem como a audiência prévia da TMN, o ICP-ANACOM deliberou, a 19 de Abril de 2007, autorizar a utilização das frequências GSM e UMTS da rede móvel terrestre da TMN na rede de acesso local para a prestação do STF pela empresa, desde que observadas algumas condições explicitadas na decisão.

¹⁶ Antigo Instituto da Comunicação Social (ICS).

¹⁷ Os Regulamentos referidos foram publicados em 25 de Fevereiro de 2008 (ver Regulamento n.º 95-A/2008 e Portaria n.º 207/2008, respectivamente).

¹⁸ *Global system for mobile communications*.



Estudo sobre comércio secundário do espectro

Na sequência da conclusão do estudo sobre a aplicabilidade do comércio secundário de espectro a Portugal, tendo em conta os comentários recebidos durante o processo de consulta pública do QNAF, o ICP-ANACOM prosseguiu com a análise e preparação de cenários de implementação do comércio secundário de espectro. Em particular, foi dada especial ênfase à preparação de uma consulta pública referente ao tema.

Estudo sobre revisão de taxas do espectro

Com a publicação da LCE foi redefinido, no seu artigo 105.º, o regime de taxas aplicável às comunicações electrónicas em geral e, em particular, à utilização de frequências.

Com vista a preparar uma proposta de alteração do actual modelo tarifário, compatível com os objectivos definidos na LCE, o ICP-ANACOM promoveu a realização de um estudo sobre o cenário europeu de tarifação do espectro radioelétrico, complementado com uma visão independente relativa ao modelo de tarifação a adoptar.

Tendo em consideração algumas das recomendações deste estudo e também o contexto nacional do sector das telecomunicações, o ICP-ANACOM desenvolveu uma proposta de revisão do tarifário geral, incluindo o relacionado com a utilização do espectro, que, no quadro da sua actividade de assessoria, remeteu ao Governo.

2.5. Numeração, portabilidade e pré-selecção

Electronic numbering (ENUM)

Na sequência da consulta pública lançada em 2006 sobre o serviço ENUM¹⁹, por deliberação do ICP-ANACOM de 11 de Janeiro de 2007, foi aprovado, além do relatório de consulta pública, um conjunto de medidas, das quais se destaca a promoção, por parte do ICP-ANACOM e em conjunto com outras entidades, de um grupo de trabalho sobre o ENUM, que analise as condições para a sua introdução em Portugal, incluindo o desenvolvimento de um projecto piloto.

Neste sentido foram convidados operadores e demais entidades respondentes à consulta pública, para uma reunião, visando dar início ao processo de constituição desse grupo de trabalho e à definição dos seus termos de funcionamento, incluindo objectivos, tarefas e responsabilidades das partes, bem como ao estabelecimento do calendário, metas e financiamento para o projecto-piloto a desenvolver no seu âmbito.

Apesar da maioria dos participantes reconhecer o interesse no ENUM manifestando-se à partida disponível para participar nos trabalhos a realizar com vista à implementação de um piloto, foi também notado que se confrontam, com o ENUM, dois modelos diferentes de negócio, um nascido da rede telefónica pública de comutação de circuitos e outro da Internet, podendo dar azo a posições ou interesses diferentes. Adicionalmente, houve posições que consideraram conveniente que o ICP-ANACOM conduzisse o processo, embora reconhecendo que a natureza das matérias, tendo sobretudo carácter operacional, tornaria desajustado um nível de intervenção do regulador, para o qual o mesmo não tem vocação nem dispõe de competência técnica.

Os pontos de acção preconizados nessa reunião tiveram posteriormente uma resposta pouco expressiva das empresas participantes, estando o ICP-ANACOM a ponderar da pertinência e possibilidade de uma intervenção mais activa, retomando a discussão do assunto em 2008.

Designação de novas gamas do plano nacional de numeração (PNN)

Gama de numeração para o serviço telefónico móvel (STM)

No âmbito do enquadramento regulatório da actividade dos MVNO (vide página 14), foi considerado adequada a atribuição

¹⁹ O ENUM é uma função que permite estabelecer uma correspondência entre números de telefone E.164 e aplicações de comunicações electrónicas associadas a esses números. Para isso, utiliza um protocolo que faz uso de uma arquitectura baseada no DNS (*domain name system*). Trata-se de um serviço que permite uma convergência entre as redes de telecomunicações e a rede Internet.

do direito de utilização de números E.164²⁰ aos MVNO (*light e full*) que se constituam como empresas autónomas, com uma oferta própria de serviço telefónico móvel acessível ao público e que apresentem, nomeadamente, o acordo de acesso com o operador de suporte. Essa atribuição feita em blocos de 10.000 números depende da procura previsível e fundamentada de números. Na falta do referido acordo admitiu-se a reserva dos recursos de numeração por um período de 6 meses, renovável mediante pedido.

Por deliberação de 12 de Julho de 2007, foi decidido aprovar o enquadramento relativo à designação de uma nova gama de numeração ("92") do PNN para o STM e determinar a sua gestão nos moldes presentemente definidos nos "Princípios e critérios para a gestão e atribuição de recursos de numeração".

A deliberação permitiu responder à escassez de gamas livres destinadas ao serviço móvel à luz do critério estabelecido de uma taxa de utilização superior a 60 por cento de atribuições anteriores. Nestas condições, existindo necessidade de numeração, quer de entidades já presentes no mercado, quer de outras que se vierem a instalar, o ICP-ANACOM decidiu estender a capacidade de numeração para o STM em gamas adjacentes livres às já usadas pelos operadores móveis existentes, tendo optado pela gama "92".

Gama "116" para serviços harmonizados de valor social

Por deliberação de 5 de Setembro de 2007, foi aprovada a designação da gama "116" do PNN para acomodar os serviços harmonizados de valor social e a designação de cada número "116xxx" no PNN para o serviço respectivo, conforme estabelecido a nível da UE na Decisão 2007/116/CE, de 15 de Fevereiro de 2007.

Foi igualmente decidido aprovar e publicar os procedimentos de atribuição de direitos de utilização de números da gama "116", bem como as condições de atribuição e de utilização associadas a esses números.

À luz daquela Decisão, complementada pela Decisão 2007/698/CE, a qual reservou novos números começados por "116" e alterou a primeira, foram reservados no PNN o número 116000 para o serviço "Linha grátis para casos de crianças desaparecidas" e os números 116111 e 116123 para os serviços "Linha de apoio à criança" e "Linha de apoio

emocional", respectivamente. Foi ainda alterada a designação do serviço acomodado no número 116000 para "Número grátis crianças desaparecidas" e incluída a sua descrição.

Novos códigos "761" e "762" para serviços de tarifa única

Por deliberação de 4 de Abril de 2007, foi decidido criar os códigos "761" e "762", com os tectos tarifários por chamada de 1 euro e 2 euros, respectivamente (valores sem IVA incluído), e designá-los como serviço de tarifa única por chamada. Foi ainda decidido caracterizar os serviços identificados por estes códigos e definir as condições específicas de atribuição de direitos de utilização de números nesses códigos.

O serviço de tarifa única por chamada consubstancia-se num modo de acesso a bens, serviços ou conteúdos, cujo pagamento é efectuado por via do estabelecimento de uma chamada telefónica, e cuja tarifa é definida pelo código de acesso ao serviço. Da caracterização do serviço constam os seguintes aspectos:

- Os serviços de tarifa única permitem o acesso, sempre da mesma forma, pela fixação de um preço por chamada, de qualquer ponto do país, a um determinado número correspondente aos códigos de acesso desse serviço.
- Os tectos tarifários aplicados são independentes da duração e hora da chamada, com preços de retalho que variam consoante o código de acesso ao serviço, da seguinte forma:
 - "761" - 1 euro, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído).
 - "762" - 2 euros, no máximo, por chamada (preço sem IVA incluído).



Atribuição de direitos de utilização de números

Apresentam-se de seguida dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números, onde se destaca o incremento no volume de números resultantes de atribuições efectuadas em 2007, em particular resultante da abertura de novas gamas do PNN, nomeadamente as gamas "761", "762" e "92".

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 5.

ANO	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos ²¹		
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas
2000	A	130.000	70.000	1.580.000
	R	0	0	0
2001	A	180.000	60.000	350.000
	R	0	0	0
2002	A	140.000	50.000	530.000
	R	10.000	10.000	0
2003	A	30.000	20.000	20.000
	R	50.000	50.000	310.000
2004	A	30.000	30.000	190.000
	R	0	0	0
2005	A	130.000	100.000	610.000
	R	20.000	10.000	20.000
2006	A	180.000	100.000	1.940.000
	R	0	0	0
2007	A	110.000	50.000	420.000
	R	10.000	0	0

Fonte: ICP-ANACOM

Números não geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 6.

ANO	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números não geográficos				
		Serviços VoIP ³²² Nómada ²¹	Números Curtos ⁴²³	Serviços de tradução e de correio de voz ²¹	Serviços de Dados (ISP) ⁵²⁴	Serviço Telefónico Móvel ⁶²⁵
2000	A	-	15	300.000	600	0
	R	-	0	0	0	0
2001	A	-	18	1.320.000	200	0
	R	-	0	0	0	0
2002	A	-	3	110.000	100	0
	R	-	7	0	200	0
2003	A	-	8	100.000	300	0
	R	-	7	0	400	0
2004	A	-	5	100.020	100	0
	R	-	4	0	0	0
2005	A	-	8	120.000	200	0
	R	-	11	0	800	0
2006	A	110.000	3	100.000	0	0
	R	0	1	0	100	0
2007	A	180.000	9	120.000	0	1.400.000
	R	0	4	0	400	0

Fonte: ICP-ANACOM

²¹ Os números são atribuídos em blocos de 10.000 com excepção da gama 80080 que é atribuída unitariamente. Os serviços designados por tradução são prestados nas gamas 707, 708, 760, 761, 762, 800, 808 e 809 do PNN, enquanto o serviço de voz é prestado na gama 600.

²² Voice over internet protocol.

²³ Corresponde às gamas 10XY, 116XYZ, 14X(Y), 15XY, 16XYZ e 18XY são atribuídos unitariamente com excepção da gama 16XYZ que é atribuída em blocos de 10.

²⁴ Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados).

²⁵ Os números são atribuídos em blocos de 10.000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de número das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, 654, respectivamente, consulta de caixa de correio e depósito de mensagens e os números da gama 639 e 659, respectivamente, para acesso a serviços móveis de fax e dados.

Números não geográficos de audiotexto - evolução da situação nacional

Tabela 7.

ANO	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números não geográficos - Audiotexto ²⁶				
		Geral 601	Televoto 607	Vendas 608	Concursos e Passatempos 646	Eróticos 648
2000	A	10.000	7.000	8.000	7.000	8.000
	R	0	0	0	0	0
2001	A	1.000	0	0	0	0
	R	0	0	0	0	0
2002	A	2.000	2.000	1.000	1.000	2.000
	R	0	0	0	0	0
2003	A	0	1.000	0	0	0
	R	1.000	1.000	1.000	1.000	0
2004	A	1.000	0	0	0	0
	R	9.000	7.000	7.000	6.000	7.000
2005	A	1.000	2.000	2.000	2.000	8.000
	R	4.000	2.000	2.000	2.000	3.000
2006	A	1.000	2.000	1.000	1.000	3.000
	R	0	0	0	0	0
2007	A	2.000	1.000	1.000	1.000	9.000
	R	1.000	2.000	1.000	1.000	0

Fonte: ICP-ANACOM

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000

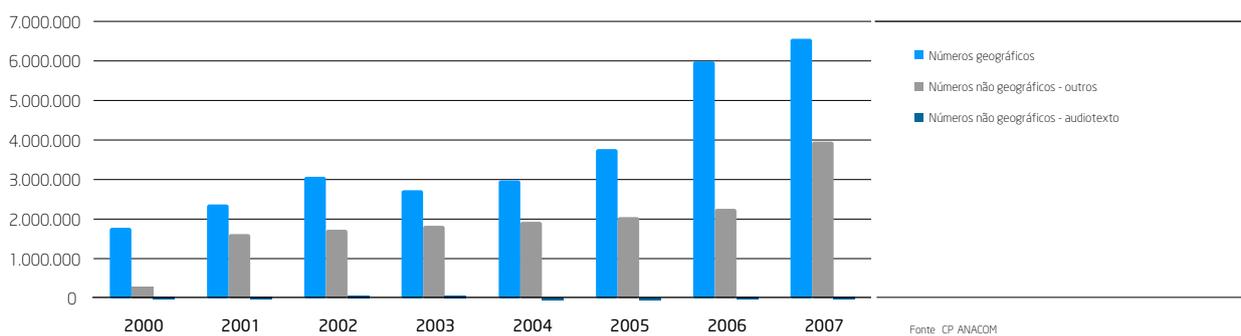
Tabela 8.

ANO	Números geográficos	Números não geográficos		TOTAIS
		Outros	Audiotexto	
2000	1.780.000	300.615	40.000	2.120.615
2001	2.370.000	1.620.833	41.000	4.031.833
2002	3.070.000	1.730.729	49.000	4.849.729
2003	2.730.000	1.830.630	46.000	4.606.630
2004	2.980.000	1.930.751	11.000	4.921.751
2005	3.770.000	2.050.148	13.000	5.833.148
2006	5.990.000	2.260.050	21.000	8.271.050
2007	6.560.000	3.959.655	30.000	10.549.655

26 Os números são atribuídos em blocos de 1.000.



Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000
Gráfico 22.



Transmissão de direitos de utilização de números

Por deliberação de 24 de Outubro de 2007, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa ao pedido de autorização para a transmissão de direitos de utilização de frequências e de números atribuídos à Optimus - Telecomunicações, S.A. (Optimus) para a titularidade da Novis. Esta transmissão na vertente dos números foi autorizada com a reserva de dever ser garantido o cumprimento da obrigação de utilização efectiva e eficiente de números, tal como se encontra previsto no artigo 38.º da LCE procurando-se compatibilizar tal objectivo com o de assegurar um mínimo de prejuízo para os utilizadores dos diversos códigos envolvidos na operação.

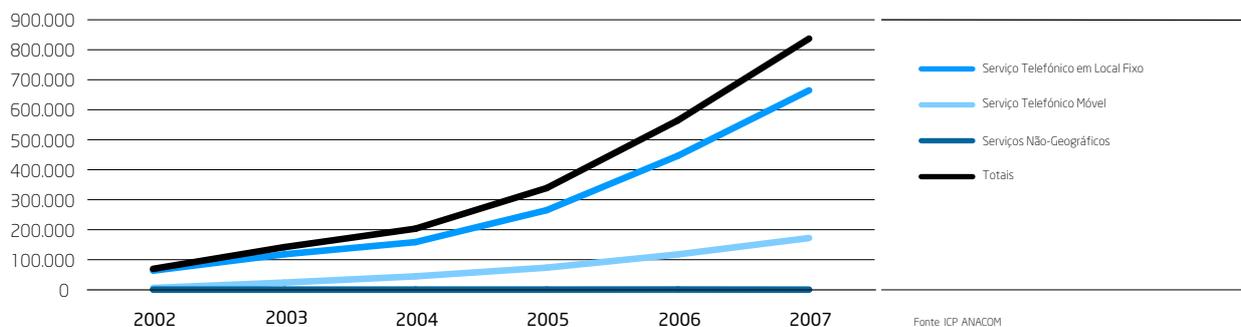
Portabilidade

Evolução dos números portados

A 31 de Dezembro de 2007 estavam portados 837.637 números de telefone. Desse total, 664.684 são números geográficos, 172.214 são números móveis e 739 totalizam os números não-geográficos.

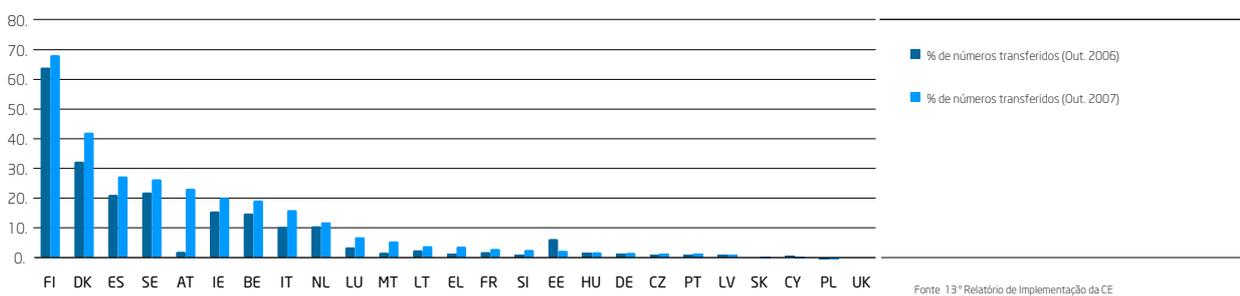
A portabilidade foi introduzida em Portugal em 2001 para os números geográficos e em 2002 para os números móveis, sendo a taxa de crescimento de números portados mais expressiva a partir de 2004, sobretudo em resultado da concorrência verificada no STF - Gráfico 23.

Evolução do número de números portados
Gráfico 23.



Cumulativo dos números móveis transferidos em percentagem do número total de números móveis (Outubro de 2006 e 2007)

Gráfico 24.

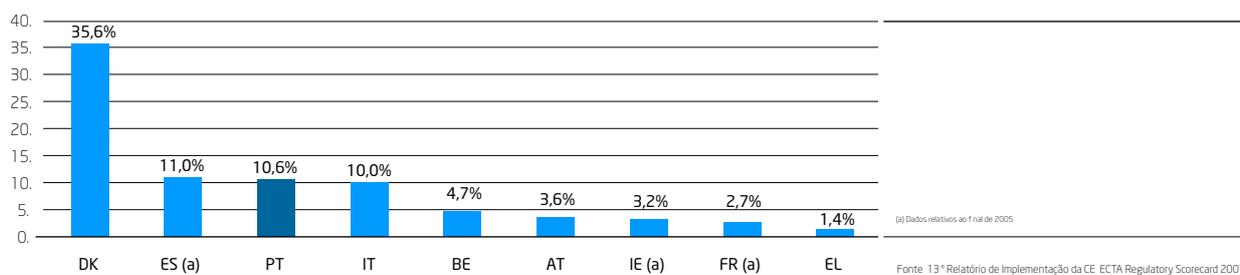


Continua a verificar-se uma adopção reduzida na portação de números móveis apresentando Portugal dos valores mais baixos em toda a UE, conforme o 13.º Relatório de Implementação da CE, o que não deixa de suscitar preocupação.

Ao contrário, no que respeita à portação de números fixos, importa relevar a posição de Portugal no contexto europeu, destacando-se como um dos países que apresenta das maiores proporções de número fixos portados, conforme se evidencia no gráfico seguinte:

Percentagem de números fixos portados sobre o total de acessos telefónicos principais (valores acumulados até ao final de 2006)

Gráfico 25.



Monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade

Em termos das medidas consagradas no artigo 21.º do Regulamento da portabilidade, o ICP-ANACOM procedeu à recolha da informação necessária à monitorização da efectiva disponibilização:

- do aviso gratuito *on-line* por parte dos prestadores de STM nas chamadas nacionais de voz entre redes de STM e destinadas a números portados, sempre que aqueles pratiquem planos tarifários que possam implicar que uma chamada para um número portado seja mais cara do que anteriormente à portabilidade do mesmo.

- do cumprimento da obrigação de implementação do serviço informativo de preços das chamadas para números portados, previsto no n.º 6 do artigo 21.º do Regulamento da portabilidade;

tendo vindo a acompanhar, igualmente, a evolução dos preços grossistas e retalhistas praticados pelas empresas no âmbito da portabilidade, com vista a eventual intervenção nesta matéria e sem prejuízo do que sobre a mesma foi estabelecido no âmbito da PRI.



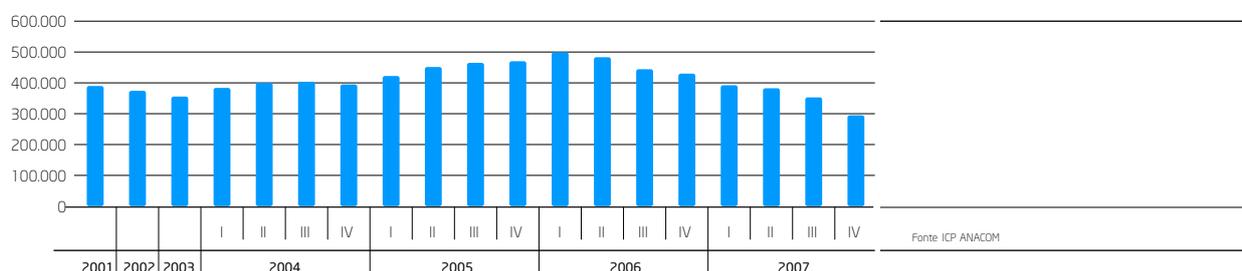
Seleção e pré-selecção

Verificou-se em 2007 uma acentuada redução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção como

resultado de um maior investimento dos novos operadores em ofertas baseadas em OLL conforme se evidencia no gráfico seguinte:

Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção

Gráfico 26.



Assistiu-se durante o ano de 2007 a um número crescente de queixas relacionadas com os procedimentos de desistência da pré-selecção. Na sequência dessas queixas foram realizadas diversas acções de fiscalização que comprovaram irregularidades quanto à apresentação dos formulários de desistência de pré-selecção.

Uma vez que tais práticas violavam o disposto no artigo 10.º do Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro²⁷, o ICP-ANACOM aprovou em 8 de Março de 2007 e em 25 de Julho de 2007 (após audiência prévia das entidades interessadas sobre os projectos de decisão) duas decisões em que determinou:

- A cessação de imediato de desactivações que não tivessem origem num pedido transmitido pelo prestador pré-seleccionado com base em alteração ou denúncia do respectivo contrato pelo assinante junto deste prestador (em 8 de Março de 2007).
- A supressão do sítio da Internet da PTC da informação relativa aos procedimentos de desistência de pré-selecção nos termos aí então constantes, devendo disponibilizá-la em conformidade com o disposto no artigo 10.º do Regulamento (em 8 de Março de 2007).
- A não aceitação por parte da PTC de pedidos de alteração ou denúncia de contratos de pré-selecção apresentados por assinantes dos prestadores pré-seleccionados, não cumprindo os procedimentos estipulados no Regulamento para a desactivação (em 25 de Julho de 2007).

- A obrigatoriedade de o OPS envolvido, no prazo máximo de 10 dias úteis, contactar todos os seus assinantes cujos pedidos de desactivação lhe tivessem sido remetidos pela PTC, para averiguar da sua vontade efectiva quanto à alteração ou denúncia dos respectivos contratos (em 25 de Julho de 2007).

O ICP-ANACOM interveio também em dois processos de resolução de litígios iniciados ao abrigo do artigo 10.º da LCE entre operadores relacionados com os procedimentos de desactivação da pré-selecção na linha das deliberações referidas.

No domínio da selecção e pré-selecção, através do Regulamento n.º 268/2007, de 15 de Outubro, foi elaborada uma alteração ao Regulamento n.º 1/2006, de 9 de Janeiro - Regulamento de selecção e pré-selecção. Esta alteração visou a prossecução de dois objectivos principais: (1) reforçar a ideia de que deve ser privilegiada a relação contratual entre os prestadores pré-seleccionados e os assinantes, na qual o prestador de acesso directo não deve ter intervenção, e (2) estabelecer uma maior responsabilização dos prestadores, quer entre si, na implementação dos processos de pré-selecção, quer perante os assinantes, sobretudo no cumprimento dos prazos máximos estipulados no Regulamento, fixando compensações em benefício dos utilizadores finais, em caso de incumprimento.

Por deliberação de 10 de Maio de 2007 foi aprovado o projecto de regulamento, cujo texto final foi aprovado em 13 de Setembro de 2007.

²⁷ Regulamento de selecção e pré-selecção.

■ 2.6. Serviço Universal

Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

Por deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Março de 2006, foram aprovados os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao SU, que o prestador do SU (PSU) está obrigado a cumprir, sem prejuízo da aplicação das Bases de Concessão do Serviço Público de Telecomunicações constantes do anexo ao Decreto-Lei n.º 31/2003, de 17 de Fevereiro.

Conforme disposto nessa deliberação, o PSU encontra-se obrigado, nomeadamente, a publicar anualmente informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto e informação sobre os níveis de desempenho que se propõe oferecer, ao longo do ano.

Deste modo, apresentam-se na tabela seguinte os objectivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores:



Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal

Tabela 9.

PARÂMETROS DE QUALIDADE DE SERVIÇO DO SERVIÇO UNIVERSAL	Objectivo	Valores apurados 2007
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial		
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objectivo (dias)		
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	17
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	39
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo	85%	85%
(c) Rácio entre o número de ligações iniciais fornecidas com marcação pelo cliente da data objectivo e o número total de ligações iniciais fornecidas	n.a.	24%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,12
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	305.508
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)		
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local		
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	69
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	120
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	43
(b1) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	73
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo prestador de serviço universal como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	78%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista		
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	93%
PQS5. Chamada não concretizadas		
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		
- chamadas nacionais	n.a.	1.640.910.962
- chamadas internacionais	n.a.	
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	0,13%
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.	
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas		
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:		
- chamadas nacionais	n.a.	n.d.
- chamadas internacionais	n.a.	n.d.
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)		
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)		
(c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos		
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	4,3
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	94,2%
PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento		
Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	96%	98%
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas		
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%	0,02%

n.a. Não aplicável

n.d. Não disponível

Fonte: PTC

De acordo com o reporte do PSU verifica-se que os objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU não foram cumpridos no caso de alguns indicadores, encontrando-se o ICP-ANACOM a analisar a situação de acordo com o previsto na citada deliberação de 30 de Março de 2006.

Estratégia do PSU para os postos públicos

A PTC apresentou conforme estabelecido em deliberação de 15 de Julho de 2004 a declaração de estratégia de

desenvolvimento para o serviço de postos públicos, referente a 2007, tendo posteriormente apresentado também a esta Autoridade o relatório de concretização de objectivos relativo ao ano de 2007.

Da declaração de estratégia de desenvolvimento para 2007 apresentada pela PTC e o efectivamente realizado nesse ano apresenta-se na tabela e gráfico seguinte os dados relevantes para cada uma das modalidades disponíveis de acordo com a sua distribuição geográfica.

Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2007

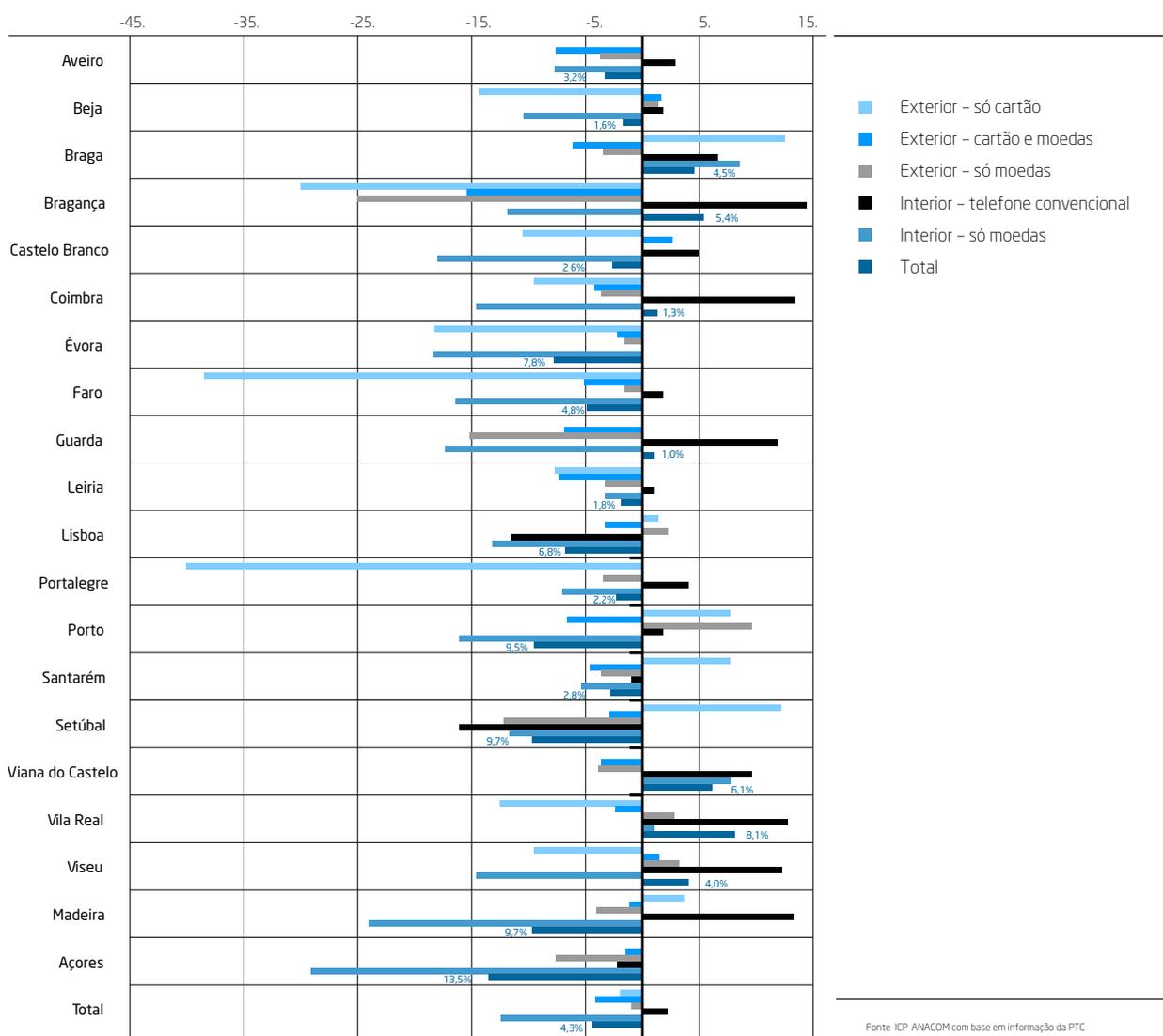
Tabela 10.

	PREVISTO						REALIZADO					
	Exterior		Interior		Total		Exterior		Interior		Total	
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total previsto	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total Realizado
Aveiro	5	382	190	779	677	2.033	5	353	183	801	625	1.967
Beja	7	181	148	386	260	982	6	184	150	393	233	966
Braga	16	342	146	1.015	621	2.140	18	321	141	1.082	674	2.236
Bragança	10	65	28	494	110	707	7	55	21	565	97	745
Castelo Branco	19	116	77	606	340	1.158	17	119	77	636	279	1.128
Coimbra	21	309	112	829	474	1.745	19	296	108	940	405	1.768
Évora	11	136	128	142	241	658	9	133	126	142	197	607
Faro	26	798	200	1.194	648	2.866	16	757	197	1.215	542	2.727
Guarda	18	88	66	557	231	960	18	82	56	623	191	970
Leiria	26	276	94	853	435	1.684	24	256	91	862	421	1.654
Lisboa	214	3.838	1.456	2.177	2.867	10.552	217	3.715	1.489	1.927	2.490	9.838
Portalegre	5	76	87	149	172	489	3	76	84	155	160	478
Porto	65	1.810	448	837	3.681	6.841	70	1.690	491	852	3.089	6.192
Santarém	13	223	139	749	414	1.538	14	213	134	742	392	1.495
Setúbal	33	1.164	501	899	903	3.500	37	1.131	440	755	798	3.161
Viana do Castelo	3	140	78	500	244	965	3	135	75	548	263	1.024
Vila Real	8	84	36	705	288	1.121	7	82	37	795	291	1.212
Viseu	21	137	95	1.052	426	1.731	19	139	98	1.181	364	1.801
Madeira	27	184	125	180	474	990	28	182	120	204	360	894
Açores	12	141	66	137	244	600	12	139	61	134	173	519
TOTAL	560	10.490	4.220	14.240	13.750	43.260	549	10.058	4.179	14.552	12.044	41.382

Fonte: PTC



Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2007 face ao previsto
Gráfico 27.



Conforme é possível visualizar no gráfico anterior, na maioria dos distritos o parque efectivamente realizado ficou aquém do previsto, muito embora os desvios verificados não sejam significativos (excepção feita ao verificado nos distritos do Porto, Setúbal e Madeira, que apresentaram desvios negativos de aproximadamente 10 por cento. e dos Açores, onde se verificou o maior desvio negativo face ao que havia sido previsto, de aproximadamente 14 por cento).

No que respeita à afectação do parque de postos públicos a locais de interesse social, a tabela seguinte sintetiza a informação veiculada pela PTC relativamente ao previsto e efectivamente realizado em 2007, bem como os desvios verificados em cada local.

Desvio do parque de postos públicos realizado em 2007 face ao previsto pela PTC para esse ano

Tabela 11.

TIPO DE LOCAL	Parque de PP		Desvios do Realizado face ao Previsto	
	Previsto 2007	Realizado 2007	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	1.360	1.235	-125	-9,2%
Estabelecimentos de ensino	1.700	1.413	-287	-16,9%
Aeroportos	225	192	-33	-14,7%
Estabelecimentos prisionais	330	326	-4	-1,2%
Terminais rodoviários	110	109	-1	-0,9%
Terminais ferroviários	280	264	-16	-5,7%
Estações de metropolitano	170	161	-9	-5,3%
Tribunais e Palácios de justiça	40	43	3	7,5%
Hóteis, Pensões e Residenciais	580	562	-18	-3,1%
Total em locais considerados de interesse especial	4.795	4.305	-490	-10,2%

Fonte: Informação PTC e cálculos do ICP-ANACOM

Constata-se assim pela tabela acima que, em relação à globalidade de postos públicos, existiu um desvio negativo de 10,2 por cento do parque efectivamente realizado face ao que havia sido previsto para 2007 (o que representa 490 postos), derivado de desvios mais significativos do parque instalado em estabelecimentos de ensino e aeroportos.

Relativamente aos utilizadores com necessidades especiais, o parque de cabinas que permitem a entrada e saída de cadeiras de rodas efectivamente realizado ficou aquém do previsto em 50,5 por cento, sem prejuízo de se ter efectivamente verificado um aumento do parque existente.

O ICP-ANACOM seguirá a evolução desta matéria em 2008.

Acessibilidade dos preços

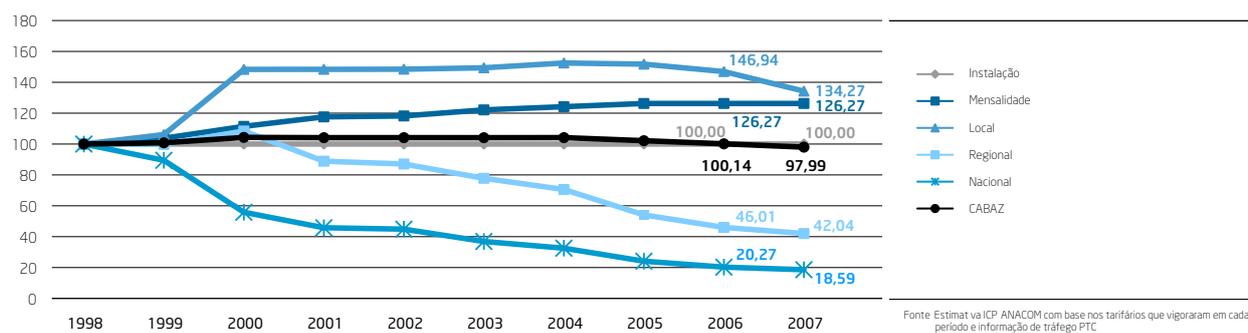
Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU

Na sequência do processo iniciado em Agosto de 2006 e circunstanciadamente descrito no Relatório de Regulação desse ano, e decorrente da deliberação final do ICP-ANACOM de 28 de Fevereiro de 2007, entrou em vigor em 26 de Março de 2007 o novo tarifário do SU após verificadas as diversas condições explicitadas na referida deliberação.

Deste modo, em 2007, continuou a registar-se uma diminuição dos preços praticados pelo operador histórico, assistindo-se a uma redução dos preços nominais do tráfego e à manutenção dos preços da assinatura mensal²⁸. Em comparação com 1998, o preço médio do operador histórico diminuiu cerca de 2 por cento em termos nominais.

Evolução nominal de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 1998)

Gráfico 28.



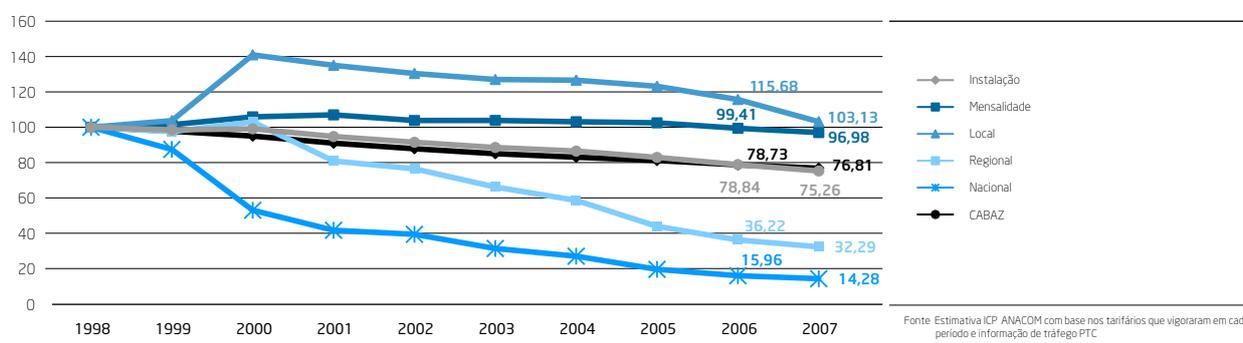
28 Análise de evolução tendo em consideração os perfis de tráfego comunicados pela PTC e assumindo, para 2007, o tarifário base aplicável por defeito.



Em termos reais, é possível verificar uma descida generalizada dos preços das chamadas para os vários destinos de tráfego desde 2000.

Evolução real de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 1998)

Gráfico 29.



Condições específicas para assinantes reformados e pensionistas

Nos termos do artigo 158.º da Lei n.º 53-A/2006, de 29 de Dezembro, a qual aprovou o Orçamento do Estado para o ano de 2007, foi revogado o Decreto-Lei n.º 20-C/86, de 13 de Fevereiro. No âmbito deste Decreto-Lei, a PTC tinha obrigação de disponibilizar aos reformados e pensionistas, cujo agregado familiar auferisse um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, um desconto de 50 por cento no aluguer da linha de assinante sendo que, de acordo com o artigo 4.º do referido Decreto-Lei (com a redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 18/2003, de 3 de Fevereiro) a PTC seria anualmente reembolsada pelo Estado das perdas de receitas decorrentes da atribuição do referido desconto. Na sequência da publicação daquele diploma, a PTC apresentou ao ICP-ANACOM, em 13 de Fevereiro de 2007, dois planos de preços, alternativos, os quais foram analisados por esta Autoridade na deliberação de 17 de Maio de 2007.

Com o objectivo de garantir a acessibilidade dos preços para os consumidores com baixos rendimentos e atendendo a que o Governo suprimiu na Lei do Orçamento para 2007 o subsídio de 50 por cento da assinatura em vigor até então, o ICP-ANACOM deliberou não aceitar os referidos planos apresentados pela PTC e determinou que:

- A PTC deve disponibilizar, no âmbito do SU, aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar auferir um rendimento

mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, um desconto de 50 por cento sobre o aluguer da linha de rede (por referência ao tarifário base do SU aplicável por defeito), podendo ainda a PTC disponibilizar, por opção comercial, um desconto adicional de 10 por cento sobre a mensalidade do acesso analógico e um crédito em tráfego em valor não superior a 2,30 euros (sem IVA).

- O desconto de 50 por cento sobre o valor do aluguer da linha de rede seja repercutido sobre os acessos ORLA que suportem serviços oferecidos aos reformados e pensionistas assinantes de uma única linha de rede analógica, cujo agregado familiar auferir um rendimento mensal igual ou inferior ao ordenado mínimo nacional, nas mesmas condições que se verificam actualmente.

Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)

Em 7 de Dezembro de 2007, o Conselho de Administração do ICP-ANACOM aprovou o SPD sobre a avaliação dos CLSU, considerando não existirem condições para aceitação das estimativas de CLSU relativas ao exercício de 2003 e das revisões das estimativas para 2001 e 2002 apresentadas pelo PSU.

O Conselho de Administração do ICP-ANACOM deliberou ainda iniciar um processo de especificação detalhada sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e de definição das condições em que se poderá considerar que a sua prestação seja passível de representar um encargo excessivo para

o respectivo prestador, justificando assim o estabelecimento de um mecanismo de compensação. Tal processo terá em consideração, entre outros aspectos, a informação disponível sobre esta temática, nomeadamente em termos de *benchmarking*, bem como as características específicas do mercado português do STF e do processo de designação do PSU.

O SPD foi submetido à audiência prévia da PTC, nos termos dos artigos 100.º e 101.º do Código do Procedimento Administrativo, tendo sido aprovada a respectiva decisão final já em 2008 (deliberação de 30 de Janeiro de 2008).

■ 2.7. Protecção dos utilizadores

Contratos de adesão

Nos termos da LCE, compete ao ICP-ANACOM a aprovação, precedida de parecer da Direcção Geral do Consumidor, dos contratos de adesão para a prestação de serviços de comunicações electrónicas. O ICP-ANACOM aprovou durante o ano de 2007, oito novos contratos de adesão para a oferta de diferentes serviços.

Litígio relativo à angariação e desactivação de clientes de redes de TV por cabo

Em 10 de Agosto de 2007 e após audiência prévia dos interessados, foi adoptada uma decisão relativa a um litígio entre a CATVP - TV Cabo Portugal (TV Cabo) e a Bragatel - Companhia de Televisão por Cabo de Braga (Bragatel), a Cabovisão - Televisão por Cabo (Cabovisão), a Pluricanal Leiria - Televisão por Cabo (Pluricanal Leiria), a Pluricanal Santarém - Televisão por Cabo (Pluricanal Santarém) e a TVTEL Comunicações (TVTEL), sobre os processos de angariação de clientes e a intervenção sobre as infra-estruturas de TV por cabo para desligamento de serviços.

No âmbito dessa decisão foi recomendado aos operadores que:

- a. informassem os clientes, que transitem de outro operador, da necessidade de darem cumprimento às cláusulas contratuais sobre a rescisão dos contratos, designadamente sobre a forma e a antecedência da comunicação de rescisão.
- b. acordassem entre si procedimentos adequados de desligamento e activação dos serviços e de desmontagem das infra-estruturas pré-existentes, de modo a acautelear situações susceptíveis de afectar a integridade das redes de distribuição por cabo e os interesses dos próprios consumidores.

Foi ainda determinado que, no prazo de 3 meses a contar da notificação da decisão deste procedimento, informassem o ICP-ANACOM das diligências promovidas na sequência desta recomendação e dos resultados alcançados no sentido da formalização daquele acordo.

Após a prorrogação do prazo inicialmente previsto, os operadores vieram a acordar e a subscrever em 2008 um código



de conduta sobre a matéria, o qual regula as condições de base aplicáveis à colaboração entre os vários operadores no âmbito de intervenções em redes de comunicações electrónicas para efeitos de desligamentos e activação/installação de serviços de comunicações electrónicas.

Regulamento n.º 46/2005 sobre qualidade de serviço

Por deliberação de 4 de Outubro de 2006, foi lançada uma consulta pública sobre um projecto de alteração do Regulamento sobre qualidade de serviço actualmente em vigor (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho), tendo em vista incluir naquele Regulamento a definição dos parâmetros a medir e divulgar pelas empresas prestadoras do serviço de acesso à Internet.

Na sequência da conclusão daquela consulta, o ICP-ANACOM desenvolveu em 2007 o correspondente relatório apontando para não proceder, de momento, à alteração do citado Regulamento²⁹, sem prejuízo de dar continuidade das acções que tem vindo a desenvolver com vista à melhoria da qualidade de serviço no âmbito do serviço de acesso à Internet e da informação prestada sobre a mesma e de um conjunto de acções adicionais neste domínio.

Paralelamente, no âmbito do mesmo Regulamento, o ICP-ANACOM prosseguiu em 2007 a monitorização da informação sobre qualidade de serviço disponibilizada, a esta Autoridade e aos utilizadores finais, pelas empresas prestadoras do serviço telefónico fixo, com vista à melhoria dos moldes da sua divulgação aos utilizadores finais.

Roaming internacional

O Regulamento CE n.º 717/2007, de 27 de Junho, aprovado pelo Conselho e pelo Parlamento Europeu visou uma redução acentuada dos preços pagos pelos utilizadores das redes telefónicas móveis públicas quando viajam na Comunidade, impondo para o efeito aos operadores diversas obrigações tarifárias quer ao nível grossista quer ao nível retalhista, conseguindo a disponibilização, desde o Verão de 2007, de uma "eurotarifa".

Esta "eurotarifa", válida em toda a UE, define preços máximos para as chamadas de voz efectuadas ou recebidas em *roaming*, no seu seio, de, respectivamente, 0,49 euros e 0,24

euros (valores sem IVA), prevendo o Regulamento novas reduções nos segundo e terceiro anos de vigência daqueles, sendo que a tarifa grossista média não pode, nos termos do regulamento, exceder 0,30 euros por minuto, estando também previstas reduções em 2008 e 2009.

O Regulamento prevê também medidas destinadas aumentar a transparência das tarifas retalhistas aplicáveis às chamadas de voz em *roaming* efectuadas ou recebidas dentro da UE, nomeadamente através da obrigatoriedade de disponibilização automática, pelos operadores aos seus clientes em *roaming* na UE, de um serviço de mensagens gratuito que preste informações personalizadas básicas sobre as tarifas de *roaming* aplicáveis às chamadas efectuadas e recebidas nos Estados-Membros visitados.

Nos termos do Regulamento, o ICP-ANACOM desenvolveu, desde a sua publicação, diversas actividades, nomeadamente em termos de:

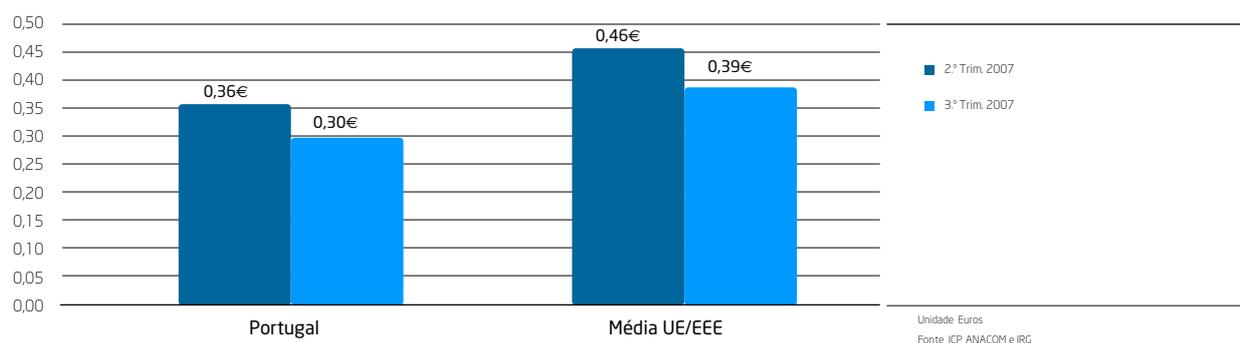
- Acompanhamento e supervisão do respectivo cumprimento no território nacional.
- Informação ao público sobre a aplicação do regulamento.
- Monitorização das tarifas e da utilização de técnicas de orientação de tráfego em prejuízo dos clientes.
- Acompanhamento das situações de *roaming* transfronteiriço involuntário.
- Recolha, tratamento e reporte de informação sobre a sua aplicação no caso dos operadores nacionais.
- Cooperação com outras autoridades reguladoras nacionais (ARN) no âmbito do ERG, na preparação de diversos questionários/formulários a utilizar pelas ARN para recolha de informação harmonizada e na definição de linhas de orientação sobre a aplicação do Regulamento.

O ICP-ANACOM contribuiu ainda para o relatório publicado pelo ERG³⁰, já em 2008, que evidencia algumas descidas nos preços do *roaming*, ao nível europeu, ainda que os limites máximos de preços impostos pelo Regulamento só tenham entrado em vigor, no que respeita aos preços grossistas, a 30 de Agosto de 2007, e no que respeita aos preços retalhistas, a 30 de Setembro de 2007.

²⁹ O relatório foi aprovado por decisão final já em 2008.
³⁰ Documento ERG(07)85, disponível em http://erg.eu.int/doc/publications/erg_07_85_intl_roaming_rep.pdf.

Comparação de preços médios grossistas (receitas por minuto facturado) das chamadas efectuadas fora dos grupos, na UE (2007)

Gráfico 30.

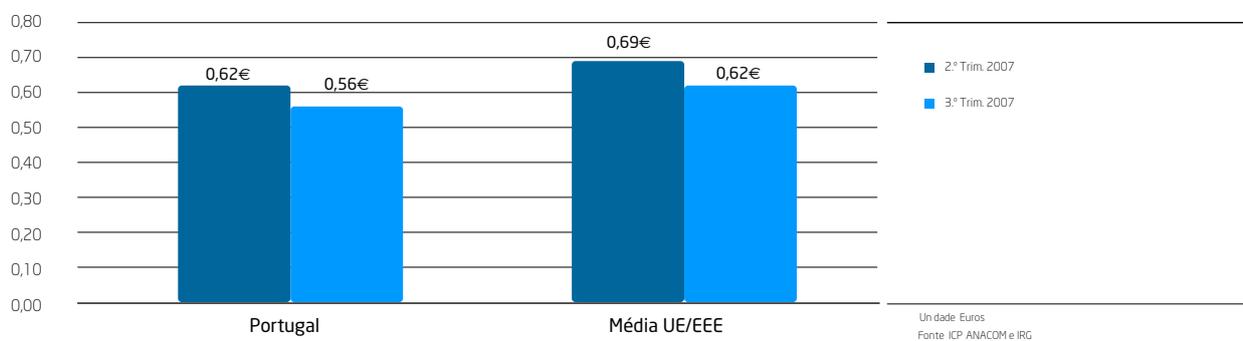


O Gráfico 30 apresenta uma comparação dos preços grossistas de roaming praticados pelos operadores móveis nacionais face aos preços médios praticados pelos operadores europeus, sendo de notar que os preços médios praticados pelos operadores nacionais no terceiro trimestre de 2007 já se encontravam dentro dos limites máximos impostos pelo Regulamento, na ordem dos 0,30 euros.

Quanto aos preços retalhistas praticados nas chamadas efectuadas, a comparação com a média europeia também se mostra favorável a Portugal. Enquanto os preços médios praticados na Europa desceram de 0,69 euros para 0,62 euros, do segundo para o terceiro trimestre de 2007, os preços médios das chamadas efectuadas em roaming por clientes dos operadores móveis nacionais, no mesmo período, passaram de 0,62 euros para 0,56 euros.

Comparação de preços médios retalhistas (receitas por minuto facturado) das chamadas efectuadas na UE (2007)

Gráfico 31.





■ 2.8. Segurança das comunicações

A actividade do ICP-ANACOM nesta matéria – tema cuja relevância motivou a criação de uma unidade específica na estrutura desta Autoridade –, em 2007, incidiu essencialmente sobre a questão da localização das chamadas para o número nacional de emergência 112 (112L) e foi desenvolvida sobretudo na coordenação global do projecto de implementação do 112L, suportado em grupo de trabalho constituído para o efeito. Este grupo integra as empresas de comunicações electrónicas que disponibilizam serviços telefónicos acessíveis ao público (fixos e móveis) e que através do 112 dão acesso aos serviços de emergência, e as entidades responsáveis por estes serviços.

Em sede do supracitado grupo de trabalho foram desenvolvidos as seguintes tarefas:

- Desenvolvimento e finalização dos documentos técnicos de suporte às soluções 112L, quer para as redes e serviços telefónicos fixos quer para as redes e serviços telefónicos móveis.
- Planos de testes e de entrada em produção de cada uma das soluções.

Os trabalhos atrás mencionados levaram à conclusão com sucesso do projecto de implementação do 112L, conforme se discrimina:

- As chamadas para o 112 a partir das redes fixas passaram a ser localizadas recorrendo a uma base de dados centralizada, a partir de 1 de Junho de 2007.
- As chamadas para o 112 a partir das redes móveis passaram a ser localizadas de acordo com o calendário proposto pelo Ministério da Administração Interna para as diferentes Centrais de Atendimento 112:
 - No Continente entre o dia 28 de Maio e o dia 14 de Junho de 2007.
 - Nas Regiões Autónomas dos Açores e da Madeira no dia 30 de Julho de 2007.

É de salientar ainda que o ICP-ANACOM, para além de disponibilizar ao Governo toda a informação relevante, informou ainda a CE, de forma detalhada e completa de todo o processo de implementação do 112L facilitando assim o arquivamento do processo pendente contra o Estado Português

por não implementação de normativa comunitária relativa ao assunto.

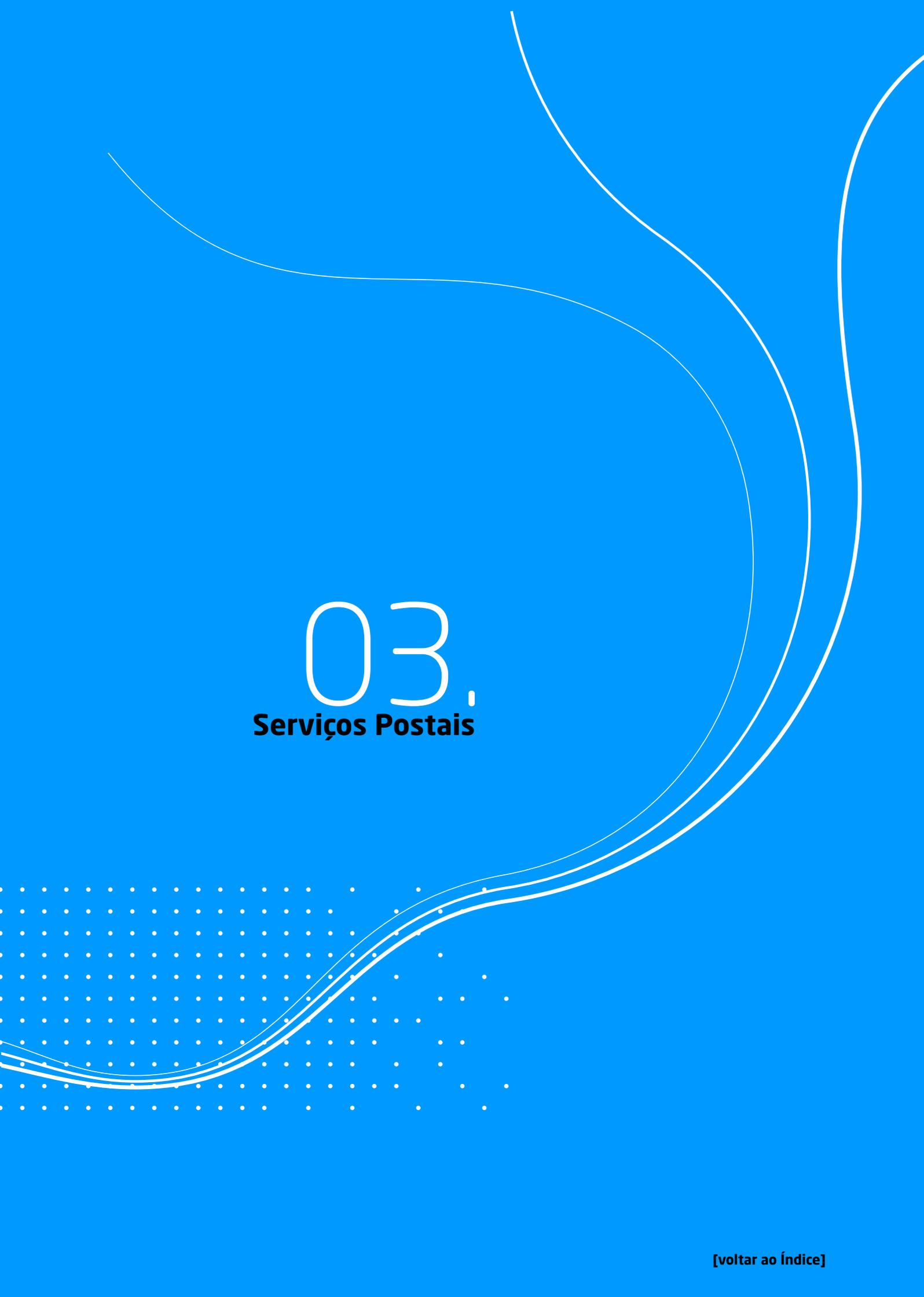
O ICP-ANACOM participou ainda no grupo de trabalho do Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI) – OCG ECN&S (*Electronic Communications Networks & Services Directives*) – que está indigitado, por mandato da CE, para a actualização da lista de normas a que os artigos 17.º e 18.º da Directiva-Quadro fazem referência (transposto pelo artigo 29.º da LCE) e durante o ano 2007, colaborou na realização de um relatório especial³¹ que constitui um trabalho de análise intermédio e que poderá portanto ser consequente ao nível da próxima actualização da lista de normas.

31 ETSI SR 002 586 – “Electronic communications networks and services. Consequence on the NGN standardization activity from the EU ECN&S regulatory view point”.

■ 2.9. Cooperação com outras entidades

Em conformidade com o que estabelece o regime jurídico da concorrência (Lei n.º 18/2003, de 11 de Junho), sempre que uma operação de concentração de empresas tenha incidência num mercado objecto de regulação sectorial, a AdC antes de tomar uma decisão solicita que a respectiva autoridade reguladora se pronuncie.

Neste contexto, durante o ano de 2007, o ICP-ANACOM pronunciou-se sobre: (1) a notificação prévia de uma operação de concentração que consiste na aquisição do controlo exclusivo pela Sonaecom, S.G.P.S., S.A. (Sonaecom), através da sua participada Novis, sobre um conjunto de activos que corresponde ao segmento residencial do negócio retalhista de comunicações de rede fixa (voz e Internet) da OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (OniTelecom). (2) a notificação prévia de uma operação de concentração que consiste na aquisição do controlo exclusivo pela Sonaecom, sobre a totalidade do capital social da Telemilénio, Lda. (Telemilénio). e (3) a notificação prévia de uma operação de concentração que consiste na aquisição do controlo exclusivo, pela TV Cabo, da Bragatel, Pluricanal Leiria e Pluricanal Santarém.



03.

Serviços Postais



■ 3.1. Serviço Universal

Competindo ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora postal, a fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo serviço postal universal (SU) - de acordo com a alínea c) do n.º 2 do artigo 18.º da Lei de Bases dos Serviços Postais³², foram desenvolvidas em 2007 diversas acções relacionadas com estas matérias.

Preços do serviço postal universal

As regras para a formação de preços de cada um dos serviços que compõem o SU concessionado aos CTT são fixadas em convénio celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT (n.º 3 da Cláusula 24.ª da Concessão e n.º 2 do artigo 14.º da Lei de Bases).

Vigora até 31 de Dezembro de 2007 o Convénio de Preços do Serviço Postal Universal (Convénio de Preços) celebrado em 21 de Abril de 2006 entre os CTT e o ICP-ANACOM, entretanto denunciado pelos CTT em Outubro de 2007, com vista à negociação de outro convénio que o substituísse, nomeadamente em termos da variação máxima dos preços dos serviços prestados permitida para cada ano.

Do disposto no referido Convénio de Preços, salienta-se o seguinte:

- a) Os preços do SU devem obedecer aos princípios da orientação para os custos (efectuado de forma progressiva, de modo a possibilitar um rebalanceamento gradual do tarifário e garantir a acessibilidade dos preços), da transparência, da não discriminação e da uniformidade na sua aplicação (artigo 2.º).
- b) A variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não pode ser superior, em termos nominais, ao Índice de preços no consumidor deduzido de 0,3 por cento (IPC-0,3 por cento). Para este efeito, IPC é a inflação esperada para cada ano que for oficialmente prevista pelo Governo e como tal inscrita no

Relatório do Orçamento do Estado de cada ano (alínea k) do artigo 3.º). Como o valor inscrito no Orçamento do Estado para 2007 foi de 2,1 por cento, a variação média dos preços dos serviços postais reservados permitida em 2007 foi de 1,8 por cento.

- c) Os preços dos serviços não reservados que integram o SU entram em vigor na data prevista, podendo o ICP-ANACOM determinar a qualquer momento alterações a cada um desses preços, devidamente fundamentadas em termos de cumprimento dos princípios tarifários e considerando os níveis de qualidade observados (n.º 5 do artigo 5.º).

Ainda em 2006, por deliberação de 14 de Dezembro, o ICP-ANACOM decidiu não manifestar oposição à entrada em vigor dos preços do SU propostos pelos CTT para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2007, cuja variação média ponderada no que respeita aos preços dos serviços reservados não podia ser superior, como já referido, a 1,8 por cento.

O ICP-ANACOM, em 8 de Março de 2007, decidiu ainda não manifestar oposição à entrada em vigor da proposta de tarifário e descontos relativa ao serviço de jornais, publicações periódicas e livros, apresentada pelos CTT no âmbito do Convénio de Preços.

Durante 2007 iniciou-se o processo de negociação de um novo Convénio de Preços, na sequência da referida denúncia pelos CTT do convénio celebrado em 21 de Abril de 2006 e da apresentação simultânea, por aquele operador, de uma proposta de novo convénio para vigorar a partir de 2008.

Entre 1993 e 2007, o preço da tarifa base (tarifa de uma carta de 20 gramas, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 5,8 por cento³³(Gráfico 32).

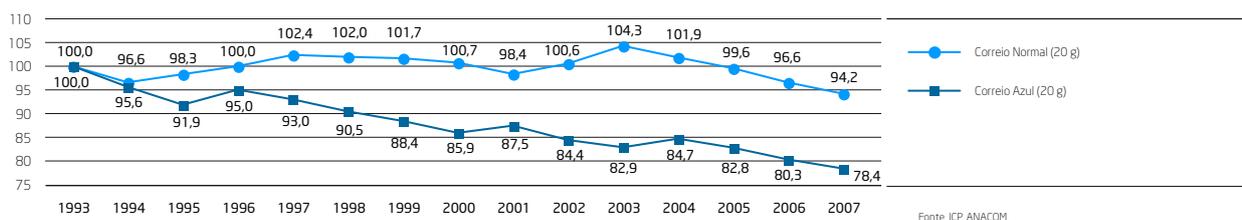
O preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 21,6 por cento em termos reais, entre 1993 e 2007 (Gráfico 32).

³² Lei n.º 102/99, de 26 de Julho, na redacção que lhe foi conferida pelo referido Decreto-Lei n.º 112/2003, de 12 de Junho.

³³ Ano em que vigorou a primeira Convenção de Preços, celebrada entre o ICP-ANACOM, os CTT e a então Direcção-Geral do Comércio e da Concorrência.

Evolução em termos reais da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional

Gráfico 32.



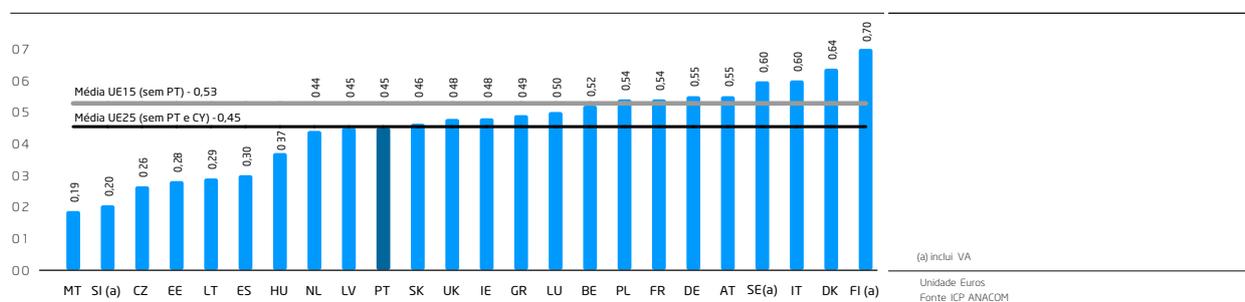
Estes preços comparavam favoravelmente com os praticados na UE em 2007³⁴ (Gráfico 33 e Gráfico 34) uma vez que:

a) O preço de um envio nacional de correio prioritário de 20 gramas (correio azul em Portugal) era 15,1 por cento inferior à média da UE15²⁷ e idêntico à média da UE25^{35,36}.

b) O preço de um envio nacional de correio não prioritário de 20 gramas (correio normal em Portugal) era 28,6 por cento inferior à média dos países da UE²⁷ que prestam um serviço equivalente.

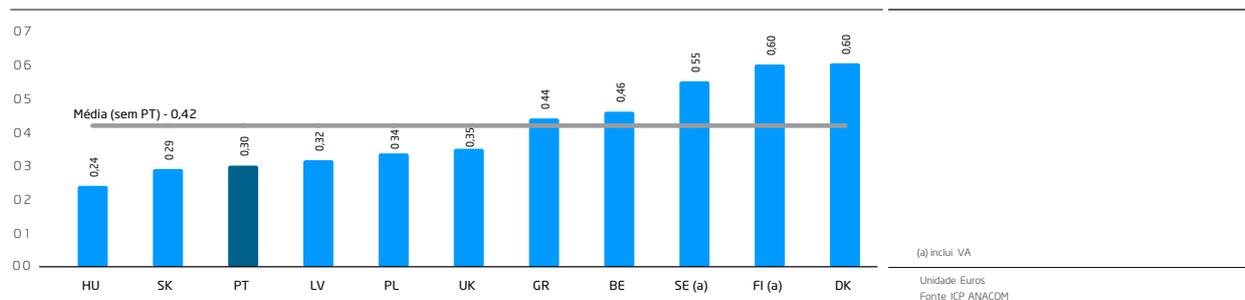
Tarifa base do correio prioritário doméstico

Gráfico 33.



Tarifa base do correio não prioritário doméstico

Gráfico 34.



³⁴ De acordo com recolha de preços efectuada pelo ICP-ANACOM, directamente do sítio da Internet dos prestadores de serviço postal universal, em 13 de Fevereiro de 2007.

³⁵ Média sem Portugal.

³⁶ Não inclui o Chipre (não existia informação disponível).



Qualidade do serviço postal universal

Por convénio a estabelecer entre o ICP-ANACOM e os CTT, em processo negocial simultâneo com o decorrente do regime de preços do SU, são fixados e publicados os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do SU, que os CTT se obrigam a prestar (Cláusula 12.ª da Concessão e n.º 5 do artigo 8.º da Lei de Bases).

Vigora igualmente até 31 de Dezembro de 2007 o Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal (Convénio

de Qualidade), celebrado na mesma data de celebração do referido Convénio de Preços (21 de Abril de 2006), e que foi também denunciado pelos CTT em Outubro de 2007.

O Convénio de Qualidade define os diversos indicadores de qualidade de serviço (IQS) a considerar sendo estabelecido para cada IQS um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço, conforme indicado na Tabela 12.

IQS definidos no Convénio de Qualidade que vigorou em 2006 e 2007

Tabela 12.

INDICADORES DE QUALIDADE DE SERVIÇO	Convénio 2006 e 2007		
	IR(%)	Min.	Obj.
IQS1 - Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%
IQS2 - Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%
IQS3 - Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%
IQS4 - Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰
IQS5 - Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰
IQS6 - Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%
IQS7 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%
IQS8 - Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%
IQS9 - Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%
IQS10 - Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos < 10 min.)	5,0	75,0%	85,0%

Fonte: Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal, de 21 de Abril de 2006

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IG)³⁷, o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS.

Conforme previsto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM procede trimestralmente à monitorização dos IQS do prestador do serviço postal universal (CTT), avaliando no final de cada ano o cumprimento relativamente ao estipulado.

Verificando-se o incumprimento dos níveis de qualidade de serviço que os CTT se encontram obrigados a assegurar, o Convénio de Qualidade prevê que os consumidores sejam compensados através de deduções de até 1 ponto percentual nos preços dos serviços cuja prestação está reservada aos CTT, sendo que essa dedução é aplicada nos preços do ano seguinte ao do incumprimento.

No âmbito da monitorização dos IQS atingidos pelos CTT em 2006, em que se concluiu que os valores de alguns indicadores não atingiram os níveis mínimo e/ou objectivo aplicáveis nesse ano o que, segundo os CTT, decorreu nomeadamente da realização de greves pelos trabalhadores daquela empresa, o IG atingiu o valor de 49. Neste contexto, o ICP-ANACOM por deliberação de 18 de Julho de 2007, decidiu aplicar aos CTT a dedução, prevista no Convénio de Qualidade, de 1 ponto percentual à variação média ponderada dos preços dos serviços reservados permitida para 2007, tendo para o efeito solicitado aos CTT o envio de uma proposta de implementação daquela decisão, cuja aplicação deveria ocorrer até ao final do mesmo ano.

Nesta sequência, por deliberação de 5 de Setembro, o ICP-ANACOM decidiu não se opor às medidas de implementação da dedução propostas pelos CTT visando compensar

³⁷ IG é calculado da seguinte forma: 1.º) é atribuída uma classificação a cada IQS definido no Convénio de Qualidade, de acordo com a seguinte metodologia: i) verificando-se que o valor realizado é igual ao valor objectivo definido para cada IQS, atribui-se o valor de 100 ao IQS; ii) se o valor realizado for inferior ao valor mínimo, atribui-se o valor 0 ao IQS; iii) se o valor realizado estiver compreendido entre o mínimo e o objectivo, atribui-se um valor proporcional de 0 a 100 ao IQS; iv) para valores acima do objectivo, a classificação será também superior a 100, proporcionalmente ao desvio positivo em relação ao objectivo. 2.º) soma das classificações atribuídas a cada IQS, ponderando-as pela respectiva importância relativa. 3.º) caso o IG seja: i) 100 ou superior a 100, não há aplicação da dedução associada ao IG; ii) inferior a 90, aplica-se por inteiro a dedução máxima prevista de 1 ponto percentual; iii) entre 90 e 100, aplica-se proporcionalmente a dedução. A dedução corresponde a deduzir um máximo de 1 ponto percentual à variação de preços dos serviços reservados permitida para o ano seguinte ao do incumprimento.

os utilizadores em geral pela degradação da qualidade de serviço verificada em 2006, sem prejuízo da implementação de mecanismos de controlo de execução, de modo a permitir, se necessário, corrigir atempadamente até ao final de 2007 a eventual concretização deficitária do valor a elas associado.

As medidas propostas pelos CTT e aceites pelo ICP-ANACOM contemplaram benefícios para os utilizadores num valor próximo dos 3 milhões de euros, valor ligeiramente superior ao correspondente a 1 por cento dos proveitos líquidos dos serviços reservados estimados para 2007.

Estimando-se, com base num relatório intercalar remetido em Novembro pelos CTT, que as acções inicialmente previstas por aquele operador implicariam uma concretização deficitária do valor previsto para as mesmas, o ICP-ANACOM, por deliberação de 13 de Dezembro de 2007, não se opôs à proposta de acções complementares a implementar pelos CTT até ao final do ano de 2007, visando a realização plena

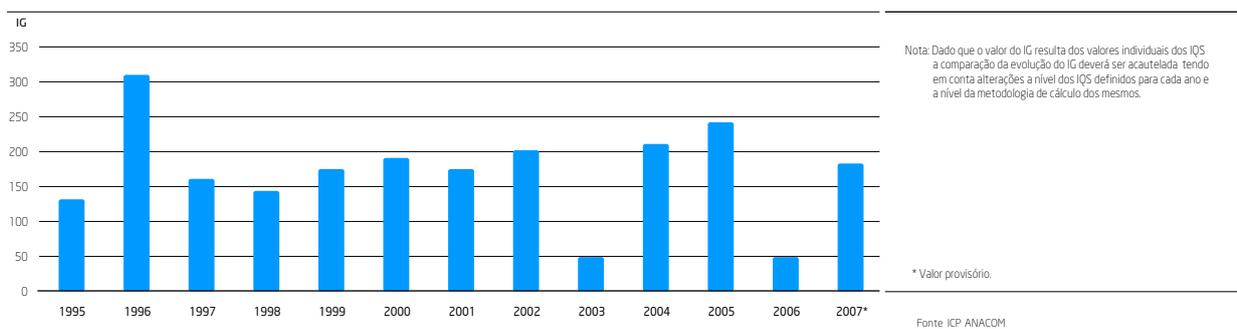
dos objectivos inicialmente estabelecidos, sem prejuízo da avaliação da sua concretização no início de 2008.

Já no decorrer de 2008, após ter sido recebido o relatório dos CTT com os resultados globais das acções implementadas em 2007 para compensar os utilizadores pela degradação da qualidade de serviço verificada em 2006, concluiu-se que o nível de realização global das referidas acções, em termos de valor de benefícios para os utilizadores, cumpriu os objectivos que estavam estabelecidos³⁸.

Relativamente ao ano de 2007 e mediante a correspondente monitorização dos IQS, verificou-se em termos gerais uma melhoria dos níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT, tendo o IG registado um valor superior a 100.

Da observação do Gráfico 35, decorre que o IG apresenta uma evolução positiva de 1997 a 2005, embora interrompida em 2003 e 2006, anos em que registou um valor abaixo dos 100 pontos.

Indicador global de qualidade de serviço Gráfico 35.



O n.º 7 do artigo 8.º da Lei de Bases estabelece também que “a entidade reguladora assegurará, de forma independente da do PSU, o controlo dos níveis de qualidade de serviço efectivamente oferecidos, devendo os resultados ser objecto de relatório publicado pelo menos uma vez por ano”.

Neste contexto, por deliberação de 7 de Novembro de 2007 foi aprovada a publicação do relatório sobre o sistema de monitorização da qualidade do SU oferecido pelos CTT, referente ao exercício de 2004, na sequência da auditoria efectuada aos IQS e ao sistema de reclamações daquela empresa, no qual se concluiu que: (i) foi assegurada a conformidade

dos valores dos IQS reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, sem prejuízo de se terem identificado limitações ao nível da amostra e pontos de melhoria do sistema de monitorização. (ii) o sistema de reclamações não apresentou um nível adequado de fiabilidade e precisão relativamente à amostra analisada, já que, nomeadamente, não permitiu validar a informação sobre o número total de reclamações no ano e sobre o tempo médio de resposta, pelo que não reuniu as condições que permitiam aferir sobre a sua conformidade.

Na sequência da referida auditoria, o ICP-ANACOM efectuou determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento

38 Ver http://www.anacom.pt/streaming/relat_avaliac.pdf?categoryid=252262&contentid=579078&field=ATTACHED_FILE.



do sistema de qualidade de serviço e do sistema de reclamações dos CTT.

Em 2007, foi promovida a realização de uma auditoria ao sistema de monitorização dos IQS e ao sistema de reclamações dos CTT, relativos aos anos 2006 e 2007, que se concluirá em 2008.

Rede de estabelecimentos postais

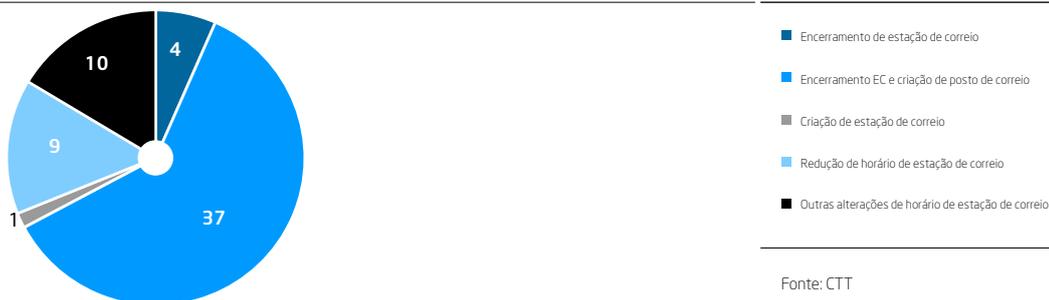
De acordo com n.º 3 da Cláusula 20.ª da Concessão, compete à concessionária a criação e encerramento dos estabelecimentos postais e a alteração do horário de funcionamento dos

estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

Os CTT estão apenas obrigados a informar o ICP-ANACOM sobre as deliberações que tomarem nesta matéria devendo, nos casos de encerramento e redução do horário de funcionamento de estações de correio, fundamentar a sua decisão, nomeadamente em termos de necessidade de serviço, dos níveis de procura e da satisfação das necessidades de comunicação da população e das actividades económicas.

Neste âmbito, em 2007 foram recebidas 61 comunicações dos CTT, conforme desagregação constante no Gráfico 36:

Comunicações dos CTT no âmbito da Base XX, n.º 4 da Concessão
Gráfico 36.



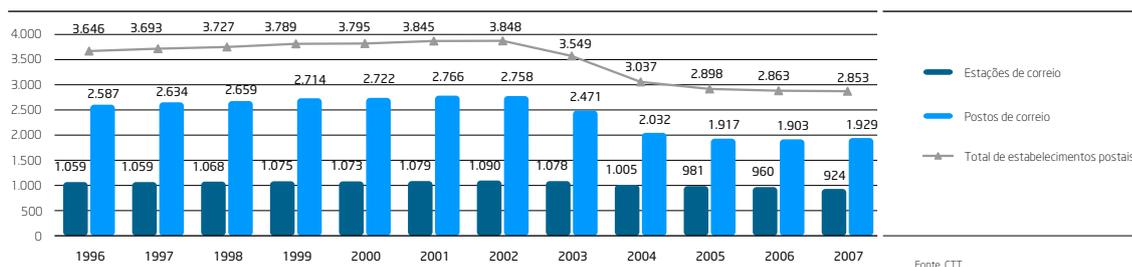
Apesar de se verificar uma tendência para a diminuição do número de estabelecimentos postais desde 2002, nota-se uma tendência para uma certa estabilização nos três últimos anos³⁹ (ver Gráfico 37).

Convénios

Tendo os CTT denunciado os Convénios de preços e da qualidade

do serviço postal universal em 8 de Outubro de 2007 e apresentado, na mesma data, propostas de novos convénios para vigorar a partir de 2008, procedeu o ICP-ANACOM à análise dos respectivos articulados e das propostas daquela empresa, tendo desenvolvido estudos preparatórios com vista à sua negociação com os CTT que decorreu já em 2008 e culminou com a celebração dos novos convénios em 10 de Julho de 2008.

Evolução do número de estabelecimentos postais
Gráfico 37.



³⁹ Segundo os CTT, os postos de correio são estabelecimentos, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestado, em todos eles, serviços postais que integram o SU.

■ 3.2. Liberalização dos serviços postais

Após prolongadas negociações durante quase todo o ano de 2007 foi adoptada sob Presidência Portuguesa, em 8 de Novembro de 2007, a posição comum do Conselho acerca da directiva que altera a Directiva 97/67/CE no que diz respeito à plena realização do mercado interno dos serviços postais na UE.

A CE considerou que o texto da posição comum reflectia integralmente os elementos essenciais contidos na sua proposta inicial, a qual foi apresentada a 19 de Outubro de 2006, respeitando ainda as alterações efectuadas pelo Parlamento Europeu em primeira leitura. Destas alterações destaca-se, em especial, a data final para a liberalização total do sector (até 31 de Dezembro de 2010), com a possibilidade de alguns Estados-Membros adiarem a liberalização total do mercado por mais dois anos, no máximo, e a inclusão de uma cláusula temporária de reciprocidade aplicável aos Estados-Membros que recorrerem a esse período transitório. A par da liberalização total do sector, a directiva consagra a garantia do fornecimento do serviço postal universal a todos os utilizadores, independentemente do local da UE em que se encontrem⁴⁰.

Procurando um melhor enquadramento da sua intervenção no sector postal e tendo em vista a próxima liberalização do sector, o ICP-ANACOM promoveu, em 2006, a realização de um estudo por parte de um consultor independente sobre o desenvolvimento da concorrência no mercado postal português, visando a sua caracterização e previsível evolução e a análise de possíveis efeitos decorrentes de diversos cenários de liberalização.

O ICP-ANACOM promoveu (em seminário realizado em 26 de Setembro de 2007) a apresentação pública do referido estudo, cujas principais conclusões foram no sentido de que o mercado postal português aparenta estar posicionado para a liberalização total, apresentando-se o efeito global desta liberalização como globalmente favorável e com pouca probabilidade de criar efeitos disruptivos, sem prejuízo da necessidade de definição clara da futura envolvente regulamentar da actividade postal, nomeadamente no que respeita à definição e regime de financiamento do SU, ao estatuto do respectivo prestador, ao regime de acesso à rede postal pública e às obrigações dos operadores alternativos.

Tendo em conta o cenário de liberalização acima referido, claramente estabelecido pela UE, e a necessidade de prosseguir uma análise mais aprofundada do mercado português com vista à futura regulação dos serviços postais, decidiu o ICP-ANACOM lançar em 2007 um estudo sobre o consumo a nível do mercado empresarial de serviços postais em Portugal, realizado por uma empresa de consultoria contratada para o efeito.

Este estudo justifica-se pela relevância do segmento empresarial no sector postal onde, de acordo com um estudo realizado para a UE⁴¹, em 2005 o tráfego originado pelo segmento empresarial representava cerca de 89 por cento do tráfego total originado em Portugal. Entre os maiores remetentes de correspondências em *direct mail* encontram-se as entidades públicas, as empresas do sector financeiro e as empresas de comunicações electrónicas. Ao nível dos serviços de *courier*, expresso e encomendas, encontram-se as empresas da indústria farmacêutica, componentes móveis, editoras e indústrias de têxtil e calçado.

O estudo referido pretendeu: (1) caracterizar os consumidores empresariais no tocante à procura de serviços postais. (2) caracterizar os mercados postais empresarial *business to business* e *business to consumer*. (3) avaliar a qualidade percebida e níveis de satisfação dos consumidores empresariais. (4) analisar as diferentes questões relacionadas com a concorrência no mercado, nomeadamente quotas de mercado da área liberalizada, avaliação da percepção de existência de concorrência pelos clientes empresariais e aferição do comportamento destes face a desenvolvimentos na regulação do sector.

40 A nova Directiva Postal (Directiva 2008/6/CE) do Parlamento Europeu e do Conselho foi publicada em 20 de Fevereiro de 2008.

41 "Development of Competition in the European Postal Sector", Ecorys (2005)



04.

**Supervisão, Fiscalização
e Sancionamento**



■ 4.1. Auditorias de custeio

Custeio regulatório (CR) da PTC

A PTC encontra-se, desde 2000, declarada como entidade com PMS, estando obrigada, nomeadamente, ao controlo de preços, separação de contas e contabilização de custos.

Neste âmbito, dispõe de um sistema de contabilidade analítica para efeitos regulatórios que agrega informações sobre custos, nomeadamente directos, conjuntos e comuns, por produto ou serviço e sua forma de imputação, respeitando os princípios, determinações e recomendações do ICP-ANACOM.

Ao ICP-ANACOM, ou a outra entidade independente por si designada, compete, *inter alia*, auditar o referido CR e verificar a sua conformidade com as disposições legislativas, bem como com as normas e boas práticas nacionais e internacionais de forma a garantir a credibilidade dos resultados. Compete ainda emitir e publicar a respectiva declaração de conformidade.

Na sequência da auditoria aos resultados de 2002 e 2003 do CR da PTC, desenvolvida por auditor independente seleccionado por esta Autoridade, o ICP-ANACOM, por deliberação de 31 de Maio de 2007, publicou a declaração de conformidade do sistema relevando que os auditores haviam concluído que o mesmo estava conforme, excepto quanto: (i) ao reduzido nível de integração das aplicações informáticas de suporte ao modelo de custeio (ii) à metodologia empregue na separação por áreas de negócio e (iii) à metodologia de separação de activos e passivos. Este entendimento foi transmitido à PTC, assim como, um conjunto de determinações de alterações ao CR com vista ao seu aperfeiçoamento.

No que respeita aos resultados de 2004 e 2005, o ICP-ANACOM por deliberação de 28 de Fevereiro de 2007, procedeu à adjudicação da respectiva auditoria acompanhada do desenvolvimento de uma análise aprofundada, sistemática e global ao CR da PTC.

Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

Nos termos do artigo 19.º da Lei de Bases e cláusula 13.ª da Concessão, os CTT estão obrigados a manter um SCA que permita a determinação das receitas e dos custos, directos e indirectos, associados a cada serviço.

A manutenção deste sistema visa ainda assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos, conforme n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços.

Ao ICP-ANACOM compete auditar o referido sistema, verificar a sua conformidade com as obrigações decorrentes da legislação relevante, assim como, com as normas e boas práticas nacionais e internacionais, e com os princípios, determinações e recomendações definidos e emitidos por esta Autoridade, de forma a garantir a credibilidade dos resultados obtidos. Compete ainda ao ICP-ANACOM publicar anualmente a declaração de conformidade do sistema.

Neste âmbito, por deliberação de 10 de Outubro de 2007, o ICP-ANACOM adjudicou a auditoria e consultoria associada ao exame dos resultados de 2005 e 2006 do SCA dos CTT.

■ 4.2. Recolha e divulgação de informação

Durante o ano de 2007 procedeu-se, trimestralmente, à recolha, tratamento, validação e análise da informação estatística referente ao STF, STM, UMTS e serviços de dados, SMRP, serviço de distribuição de TV por cabo (incluindo DTH), serviço de acesso à Internet, serviço de transmissão de dados, serviço VoIP nómada e FWA. Foi, também, recolhida, tratada e validada a informação recolhida para efeitos da definição de mercados relevantes e avaliação de PMS referente aos serviços de retalho e interligação fixos, serviço de circuitos alugados e serviço de acesso à Internet em banda larga.

Destaca-se o facto de, em 2007, terem sido recolhidas pela primeira vez, de forma integrada, estatísticas referentes às ofertas em pacote.

A informação recolhida junto dos operadores foi complementada com informação obtida através de inquéritos aos consumidores e directamente nos sites dos operadores. Foram realizados inquéritos sobre o consumo dos serviços de comunicações electrónicas e, especificamente, sobre a banda larga, focando questões relacionadas com o consumo e a percepção da qualidade dos consumidores. Foram igualmente recolhidos tarifários de banda larga para efeitos da elaboração de comparações internacionais de preços, posteriormente publicadas.

No que respeita à validação da informação enviada pelos operadores sublinha-se a auditoria realizada aos elementos estatísticos do STM referentes aos anos 2002-2004.

De referir que, durante o ano em análise, procedeu-se ainda à reformulação dos indicadores do serviço de acesso à Internet (em local fixo) - aprovado por deliberação de 19 de Dezembro de 2007 - e do serviço de televisão por subscrição - submetido a consulta pública em 24 de Outubro de 2007 - tendo em conta as evoluções tecnológicas entretanto ocorridas, nomeadamente a difusão de televisão através

da rede de cobre em que se suporta a rede telefónica pública comutada (RTPC) e de sistemas FWA, e a necessidade de dar resposta a pedidos de informação de entidades externas, designadamente da CE.

Para além de ser utilizada internamente para efeitos da monitorização dos serviços e mercados de comunicações electrónicas e do cumprimento das restantes obrigações legais e estatutárias do ICP-ANACOM, esta informação é disponibilizada ao público através do sítio do ICP-ANACOM na Internet sob a forma de relatórios trimestrais e como anexo ao Relatório da Situação das Comunicações.

No âmbito da disponibilização e divulgação de informação estatística o ICP-ANACOM deliberou, após audiência aos interessados, iniciar a divulgação de quotas de assinantes, clientes, acessos e tráfego do STF e do serviço de acesso à Internet, com o objectivo de fomentar a transparência, garantir o acesso de todos a informação que permita as melhores escolhas e decisões e dinamizar o conhecimento sobre o sector, contribuindo desta forma para o desenvolvimento dos mercados e da concorrência.



4.3. Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores

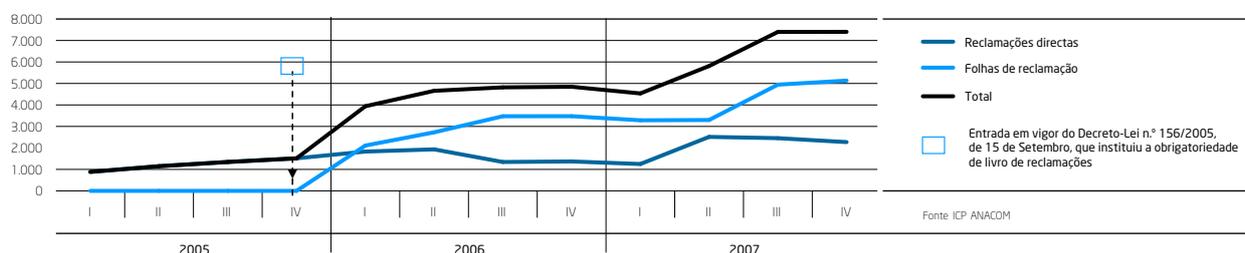
Em Março de 2007, foi criada a Divisão de Apoio aos Utilizadores no âmbito da Direcção de Comunicação e Imagem. Esta nova área funcional assegura o tratamento da totalidade das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões sobre o mercado recebidas no ICP-ANACOM, promovendo a informação e o esclarecimento dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, bem como do público em geral.

A entrada em funcionamento, em Janeiro de 2007, de uma nova solução aplicacional de gestão do tratamento das solicitações, com funcionalidades ao nível da modernização, simplificação e automatização de procedimentos, conduziu a um acréscimo de eficiência e qualidade dos serviços que o

ICP-ANACOM incorpora nesta matéria, dos seus instrumentos de gestão e dos mecanismos de obtenção da informação estatística necessária a um eficaz desempenho das suas funções.

No decurso de 2007, foram recebidas no ICP-ANACOM 24.745 reclamações, 575 pedidos de informação, 79 petições, 16 sugestões e 59 comunicações de outra natureza, num total de 25.474 solicitações. No que respeita a reclamações, este volume representa, em relação a 2006, um crescimento na ordem dos 43 por cento e resulta, em grande medida, da generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2007 (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro).

Evolução do volume trimestral de reclamações, por meio de entrada
Gráfico 38.



É de assinalar que, em 2007, as folhas dos livros de reclamações recebidas ao abrigo do referido diploma representaram

cerca de 68 por cento do valor total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

Reclamações por meio de entrada
Gráfico 39.



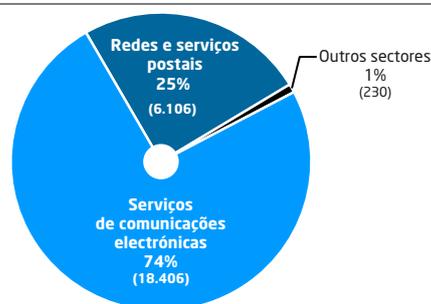
Fonte: ICP-ANACOM

No que se refere aos sectores visados, a maioria das reclamações incidiu, tal como nos anos anteriores, no sector das comunicações electrónicas - quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM (7.646 reclamações

num total de 7.984), quer no âmbito das folhas dos livros de reclamações (10.760 num total de 16.761). No sector postal, cerca de 97 por cento das reclamações corresponderam a folhas dos livros de reclamações.

Reclamações por sector

Gráfico 40.



Fonte: ICP-ANACOM

Ao nível das comunicações electrónicas, o serviço VOIP motivou o maior número de reclamações por cada 1.000 clientes - pese embora a fraca expressão do volume global de reclamações sobre este serviço -, logo seguido do serviço de acesso à Internet, do STF e do serviço de distribuição de televisão por cabo. No entanto, quase metade das reclamações

recebidas no âmbito do STF foram motivadas por uma situação excepcional de demora na desactivação da pré-selecção, ocorrida, em especial, no decurso do segundo semestre de 2007 e que foi objecto de intervenção por parte do ICP-ANACOM (ver Tabela 13).

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 13.

SERVIÇO	Total	Clientes	Reclamações por 1000 clientes
1.º - Serviço de Voz através da Internet (VOIP)	217	41.437	5,24
2.º - Serviço de Acesso à Internet	5.017	1.591.216	3,15
3.º - Serviço Telefónico em Local Fixo	6.105	3.227.721	1,89
4.º - Serviço de Televisão por Cabo	1.650	1.460.980	1,13
5.º - Serviço de Postos Públicos	46	43.351	1,06
6.º - Serviço de Cartões Virtuais de Chamadas	25	38.518	0,65
7.º - Serviço Telefónico Móvel	4.457	12.797.499	0,35

Fonte: ICP-ANACOM

No que diz respeito às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas verificou-se, ao nível das folhas dos livros de reclamações, uma preponderância das questões associadas a equipamento, atendimento/assistência técnica ao cliente e facturação, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestadores de serviços. Já no âmbito das reclamações directamente dirigidas a esta

Autoridade, o assunto mais reclamado foi a pré-selecção, o que se ficou a dever à já referida situação de demora na desactivação desta funcionalidade. Ainda no universo das reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, destaca-se o elevado volume de reclamações sobre facturação (com particular relevância para as situações de incorrecções nas facturas), contratos (com uma grande incidência de situações de alterações contratuais) e assistência técnica.



Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 14.

ASSUNTO	Total
Equipamento	3.685
Assistência técnica	3.419
Atendimento ao Cliente	3.288
Facturação	2.954
Seleccção e pré-seleccção	2.803
Contrato	1.714
Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	1.444
Cancelamento do serviço	1.328
Avarias	1.279
Tarifários	1.054
Suspensão do serviço	909
Velocidade	582
Portabilidade	475
Quebra de Serviço	440
Desagregação de lacete local	242
Livro de Reclamações	167
Infra-Estruturas	149
Interferências	107
Portabilidade Geográfica	91
Numeração	91
Roaming	91
Privacidade e Protecção de Dados Pessoais	82
Listas Telefónicas e Serviços Informativos	55
Taxa Municipal de Direito de Passagem	17
Informação e Estatísticas	2

Fonte: ICP-ANACOM

Neste contexto, pode concluir-se que as questões de consumo representaram cerca de metade do volume total de reclamações dirigidas ao ICP-ANACOM, pese embora a falta de competência sectorial desta Autoridade para intervir nesses casos.

Em geral, e face às reclamações que lhe foram dirigidas por parte dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas, esta Autoridade assumiu a seguinte postura:

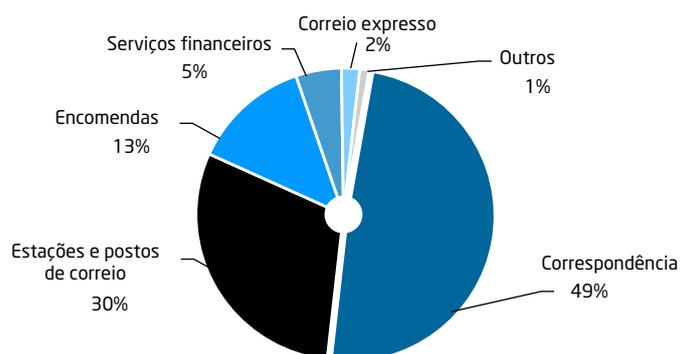
- Procedeu à cabal informação do interessado, no que respeita, em particular, aos seus poderes de actuação e aos meios de reacção ao dispor.

- Identificou situações nas quais foi necessária uma intervenção aos níveis da regulação ou da supervisão.
- Assegurou a produção e divulgação de indicadores estatísticos.

Relativamente ao sector postal, o maior número de reclamações incidiu sobre o serviço de correspondência. Enquanto, nas reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade, as situações mais reclamadas se prenderam com o atraso na entrega, extravio e devolução indevida de correio, no caso das folhas dos livros de reclamações a larga maioria das situações reclamadas teve como fundamento problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 41.



Fonte: ICP-ANACOM

Assim, não obstante, pelo seu conteúdo, grande parte das solicitações relativas aos serviços postais não caírem, igualmente, no âmbito de intervenção desta Autoridade, a sua análise permitiu, por um lado, uma crescente recolha de informação útil à regulação sectorial e, por outro, a detecção de indícios de incumprimento das obrigações fixadas nas regras sectorialmente aplicáveis (legislação e medidas regulatórias).

No âmbito do tratamento de reclamações, foram ainda estabelecidos contactos regulares com a Direcção Geral do Consumidor, no sentido de articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial.

Ainda neste contexto, destaca-se o patrocínio exclusivo concedido pelo ICP-ANACOM à realização, pelo Instituto Superior de Estatística e Gestão de Informação da Universidade Nova de Lisboa, em parceria com a Associação Portuguesa para a Qualidade e o Instituto Português da Qualidade, do estudo ECSI⁴² Portugal 2007 para as comunicações, cujos resultados foram publicados já em 2008⁴³. No concernente ao sector das comunicações, o estudo deste ano engloba, para além de uma apreciação global e resultados de conjunto do sector, o serviço telefónico fixo, o serviço de acesso à Internet (incluindo nomeadamente o acesso em banda larga móvel), o serviço de distribuição de televisão por subscrição, o serviço telefónico móvel e o serviço postal.

Quanto aos pedidos de informação, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas, mais concretamente no que respeita a contratos, tarifários e portabilidade.

42 European Customer Satisfaction Index.

43 Disponível em <http://www.anacom.pt/content.jsp?contentId=606658>



■ 4.4. Supervisão e fiscalização

A exemplo do que se registou em 2006 e à luz da estratégia definida pelo Conselho de Administração foram realizadas diversas acções de fiscalização tendentes à criação e reforço de condições para a promoção de mercados abertos e concorrenciais, incidindo, nomeadamente, sobre a análise de casos de demoras excessivas na desactivação de pré-selecções, sobre o cumprimento das deliberações relativas à proibição de práticas de recuperação de clientes (*win-back*) por parte das empresas do Grupo PT, sobre a análise de constrangimentos em centrais da PTC, invocados pelos interessados na co-instalação no âmbito da ORALL, sobre o funcionamento do *voice-mail* nos operadores do STM e sobre novos serviços telefónicos em local fixo disponibilizados no mercado nacional.

Noutra vertente, visando assegurar a prestação, aos consumidores e aos operadores, de uma informação qualitativamente superior, realizaram-se também diversas auditorias à qualidade dos serviços telefónicos móveis e ao serviço de acesso à Internet, ocorrendo a divulgação dos respectivos resultados em 2008.

■ 4.5. Sancionamento

No que toca às funções de sancionamento é de referir que foram instaurados 243 processos de contra-ordenação em 2007, decorrentes de violação da LCE, e de outros diplomas, o que representa um aumento muito significativo face ao ano anterior.

Os tipos de ilícitos que determinaram a instauração dos processos de contra-ordenação e o número desses processos são, no essencial, os seguintes:

- Processos de contra-ordenação instaurados por violação à LCE - 110, com relevo para 78 associados ao incumprimento da obrigação de prestar informações à ARN, 6 associados à violação das normas constantes do Regulamento de selecção e pré-selecção e 5 à utilização de contratos de adesão sem prévia aprovação da ARN.
- Processos de contra-ordenação instaurados por violação de outros diplomas - 133, com relevo para 39 associados ao âmbito dos serviços postais por incumprimento da obrigação de fornecer ao ICP-ANACOM a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições inerentes às licenças ou às autorizações, 25 por utilização de estações de radiocomunicações violando os parâmetros técnicos fixados pelo ICP-ANACOM nas actividades de radiodifusão sonora e serviço móvel terrestre de uso privativo, 24 pela utilização de redes de radiocomunicações sem licença no serviço móvel terrestre de uso privativo e 9 por emissão de Certificado de Conformidade de infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED) relativo a instalação desconforme.



05.

Participação Internacional



■ 5.1. União Europeia

Em 2007, o ICP-ANACOM colaborou estritamente com a Tutela na organização da Presidência Portuguesa, tendo assumido a chefia das delegações nacionais no grupo postal e de telecomunicações e assegurado o apoio ao Governo nas negociações no Conselho e no Parlamento Europeu. Todos os objectivos da Presidência foram atingidos ou superados, designadamente:

- **Serviços postais:** Adoptada posição comum sobre a Proposta de Directiva do Parlamento Europeu e do Conselho que altera a Directiva 97/67/CE no respeitante à plena realização do mercado interno dos serviços postais da Comunidade, já acordada com o Parlamento Europeu. Esta directiva contempla como principal proposta a abertura do mercado postal à concorrência no final de 2010, garantindo simultaneamente o fornecimento do serviço postal universal a todos os utilizadores, independentemente do local da UE em que se encontrem.
- **Serviços móveis por satélite (MSS - *mobile satellite services*):** Apresentado relatório de progresso com acordo sobre a generalidade do texto. A proposta tem como objectivo criar, a nível europeu, um procedimento comum de selecção dos operadores de sistemas móveis via satélite, bem como estabelecer disposições para a autorização coordenada pelos Estados-Membros dos operadores de MSS seleccionados a operar na faixa dos 2 GHz.
- **TV móvel:** Adoptadas Conclusões do Conselho no sentido de se apoiar uma abordagem coordenada na introdução da TV Móvel na Europa.
- **Directiva GSM:** Adoptada abordagem geral sobre a directiva, que visa permitir a utilização das frequências utilizadas por aquela tecnologia para outros serviços móveis.
- **Conferência Mundial de Radiocomunicações 2007 (WRC-07):** Aprovadas Conclusões do Conselho para a coordenação da posição comunitária na WRC-07 da União Internacional de Telecomunicações (UIT).
- **Revisão do quadro regulamentar:** Início, ao nível técnico, da análise das propostas e apresentação do relatório de impacto. A CE apresentou as suas propostas legislativas para a revisão do quadro regulamentar das comunicações electrónicas no Conselho de Ministros Transportes, Telecomunicações e Energia, de 29 de Novembro de 2007.

No âmbito das suas competências, o ICP-ANACOM participou activamente nas actividades de comitologia previstas no quadro comunitário, em particular nas seguintes instâncias mais direccionadas para a regulação dos mercados e do espectro radioeléctrico: Comité das Comunicações (COCOM), Comité do Espectro Radioeléctrico (RSC) e Grupo de Política do Espectro Radioeléctrico (RSPG), Comité da Directiva Postal.

No primeiro semestre, ainda sob presidência alemã, o ICP-ANACOM coadjuvou o Governo nas matérias que estiveram em análise no Conselho (a nível do Grupo de Telecomunicações) com destaque para o Regulamento relativo ao *roaming* internacional.

Comité das Comunicações

O COCOM foi criado pela Directiva-Quadro. O ICP-ANACOM esteve presente nas seis reuniões do COCOM realizadas em 2007, assegurando a representação nacional e participando de modo activo nos debates aí havidos. No âmbito do COCOM funcionam quatro subgrupos - o grupo de peritos em acesso de emergência (EGEA), o grupo de trabalho sobre autorizações, o grupo para os utilizadores com necessidades especiais (INCOM), o grupo dedicado à normalização e o grupo relativo à TV Digital (CBISS) - dedicados ao estudo e à preparação de documentos que são apresentados ao COCOM.

No decorrer do período em análise foram adoptadas a Decisão que altera a Decisão 2007/116/CE com vista à introdução de novos números reservados começados por "116" destinados a serviços harmonizados de valor social e a Decisão que altera a Decisão 2003/548/CE no que respeita à eliminação de tipos específicos de linhas alugadas do conjunto mínimo de linhas alugadas.

Foram igualmente abordadas questões como o número de emergência europeu "112", a Recomendação da CE sobre os direitos de utilização de frequências no contexto da *wireless access policy for electronic communications* (WAPECS), o processo de notificações ao abrigo do artigo 7.º da Directiva-Quadro, as listas de normas revistas, o espaço europeu de numeração telefónica (ETNS), as condições de utilização harmonizada de utilização de espectro para as comunicações móveis a bordo dos aviões e a avaliação da situação da banda larga na UE.

Comité do Espectro Radioeléctrico

O RSC, criado pela Decisão n.º 676/2002/CE, prosseguiu a sua actividade em 2007 com o desenvolvimento de vários projectos de decisão, nomeadamente o projecto de Decisão da CE sobre harmonização das condições técnicas requeridas por sistemas de comunicações móveis a bordo de aeronaves (MCA - *mobile communications on board aircrafts*), o projecto de revisão da Decisão que modifica a Decisão 2006/771/EC sobre SRD (*short range devices*) e um projecto de revisão da Decisão CE relativa à faixa 3,4-3,8 GHz para BWA.

Da actividade deste Comité em 2007 destaca-se ainda o seu envolvimento na aprovação dos seguintes projectos de decisão da CE:

- Decisão modificando o ponto 1 do artigo 4.º da Decisão da CE 2005/513/EC, sobre utilização harmonizada do espectro na faixa dos 5 GHz para a implementação de sistemas de acesso sem fios, incluindo redes locais via rádio (WAS/RLAN).
- Decisão sobre harmonização do espectro de radiofrequências para os equipamentos que utilizam a tecnologia de banda ultra-larga (UWB) na Comunidade.
- Decisão sobre utilização harmonizada do espectro de radiofrequências na faixa de frequências dos 2 GHz para a implementação de sistemas que fornecem serviços móveis via satélite (MSS).
- Decisão relativa à disponibilização harmonizada de informações sobre a utilização do espectro.
- Decisão da CE sobre harmonização das faixas de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços pan-europeus de comunicações electrónicas na Comunidade em ligação com a revogação da Directiva 87/372/EEC, designada "Directiva GSM".

Em 2007, foi ainda adoptado um mandato de normalização para a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) sobre considerações técnicas com vista à harmonização de opções para utilização do dividendo digital (espectro libertado pela implementação da TDT e *switch-off* da televisão analógica).

Grupo de Política do Espectro Radioeléctrico

O RSPG, instituído pela Decisão n.º 2002/622/EC, adoptou, em 2007, duas Opiniões, uma sobre implicações na política do espectro decorrentes do dividendo digital e outra sobre a WRC-07.

Esta conferência mundial organizada pela UIT decorreu de 22 de Outubro a 16 de Novembro de 2007, e nela se procuraram soluções harmonizadas para facilitar o desenvolvimento futuro das comunicações sem fios em todo o mundo. Estiveram presentes mais de 2800 delegados de 164 Estados-Membros e 104 Observadores tendo o ICP-ANACOM integrado a delegação nacional. A agenda da WRC-07 incluiu cerca de 30 temas, abrangendo praticamente todos os serviços e aplicações de radiocomunicações terrestres e de satélite, sendo que os acordos alcançados nesta Conferência, actualmente vertidos nos actos finais provisórios da WRC-07, entram em vigor em 1 de Janeiro de 2009.

Actualmente este Comité prossegue a sua actividade estando a desenvolver várias Opiniões, sendo de referir nomeadamente a aproximação europeia ao uso colectivo do espectro (CUS), a utilização do espectro por alguns sectores públicos e suas implicações na UE, a modernização operacional e melhoria de coordenação no quadro da UE em matéria de gestão de espectro e finalmente uma outra Opinião para assistir os Estados-Membros na coordenação de frequências com os países não pertencentes à UE.

Comité da Directiva Postal

O Comité da Directiva Postal, instituído pela Directiva 97/67/CE, reuniu duas vezes em 2007, salientando-se a análise de questões relativas à normalização postal, tendo inclusive sido aprovado um novo mandato para o CEN (*European Committee for Standardisation*) relativamente aos serviços postais e equipamento, à recolha de dados estatísticos para efeitos da implementação da 3.ª Directiva Postal, à qualidade de serviço e ao financiamento do SU através de ajudas estatais.



Grupo de Reguladores Europeus

O ERG, criado pela Decisão da CE n.º 2002/627/CE, cumpriu, na generalidade, o previsto no programa de trabalho, com destaque para os seus contributos para a elaboração, pela CE, das propostas legislativas sobre a revisão do novo quadro regulamentar, incluindo a recomendação dos mercados relevantes, e os trabalhos desenvolvidos relativamente à harmonização regulatória no âmbito da aplicação do regulamento de *roaming* internacional.

Relativamente à revisão do quadro regulamentar, o ERG colaborou estreitamente com a CE na elaboração de propostas legislativas (como por exemplo através de Opiniões extensivas sobre separação funcional e sobre os mercados relevantes) e na construção de um novo modelo institucional. O ERG propôs o seu próprio desenvolvimento como garante da aplicação consistente do quadro regulamentar sobretudo em matéria de artigo 7.º e desenvolveu posições comuns sobre a regulação dos mercados de acesso local grossista e acesso em banda larga grossista.

O ERG assumiu um papel de liderança no acompanhamento da aplicação do regulamento do *roaming*, tendo publicado linhas de orientação sobre a sua interpretação e um relatório sobre o processo de recolha de dados decorrente da aplicação do mesmo.

Em 2007, foi ainda aprovada a Posição Comum sobre o VoIP, a Opinião sobre princípios regulatórios aplicados às redes de nova geração, os Princípios de implementação de boas práticas (PIB) sobre WACC⁴⁴, um relatório sobre interligação e outro sobre os sistemas de contabilidade regulatória utilizados pelos membros do ERG. foi actualizado o relatório sobre a concorrência no mercado de banda larga e foram ainda acompanhados os casos de abertura de fase II pela CE no âmbito do artigo 7.º da Directiva-Quadro da UE.

Em Dezembro de 2007 foram ainda aprovadas para consulta pública após trabalho intenso e amplo debate interno, as propostas de posição comum sobre simetria nas tarifas de terminação móveis no fixo e no móvel.

Ainda no final de 2007 foi também submetido a consulta pública um relatório relativo a melhores práticas sobre os regimes regulatórios no acesso desagregado grossista e no acesso de alto débito e foi alterada pela CE a sua Decisão

para a criação do ERG de forma a incluir na lista das autoridades reguladoras relevantes a Bulgária e a Roménia.

Salienta-se ainda no decorrer do ano passado a organização de um seminário sobre as NRA, denominado "*NGN Regulation and Investment*" e um encontro com o Grupo de Reguladores de Radiodifusão (EPRA) para analisar questões no âmbito da convergência.

O ICP-ANACOM participou de modo proactivo nas actividades do ERG estando representado na quase totalidade dos seus grupos de trabalho, reconhecendo a importância que as mesmas assumem no desenvolvimento do quadro regulamentar e na determinação das melhores práticas de regulação a nível da UE.

44 Weighted average cost of capital.

■ 5.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

O IRG agrupa as ARN do sector das comunicações electrónicas dos 27 Estados-Membros da UE, dos países do Espaço Económico Europeu (Suíça, Islândia, Noruega e Liechtenstein) e dos países candidatos à adesão à UE (Turquia, Croácia) e a Macedónia, como membro observador.

Em 2007, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias do IRG e nas reuniões preparatórias que as antecedem, participando num grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, denominado Rede de Contactos (*Contact Network*).

Na sequência da discussão iniciada em 2006 sobre o reforço do papel do IRG e as formas de o tornar mais eficiente, foi criado, conforme decisão da Plenária de Dezembro de 2006, o Secretariado permanente do Presidente e foi, na Plenária de Roma, em Dezembro, formalizada a constituição do Grupo como entidade jurídica, implementada sob a lei belga. O IRG passa assim a ter uma constituição formal, com orçamento próprio e com sede em Bruxelas.

O ICP-ANACOM contribuiu activamente para a recolha e distribuição de informações entre as diversas ARN, tendo, em 2007, lançado por sua iniciativa doze questionários e respondido a outros oitenta e três, da responsabilidade de outras ARN.

Durante 2007, o ICP-ANACOM privilegiou a presença e participação nos grupos de trabalho (GT) de Redes Fixas, PMS, Mercado Móvel, Utilizadores Finais, Custeio Regulatório e IRGIS (sistema de informação do IRG), dos quais presidiu a dois (GT dos Utilizadores Finais e IRGIS) e nas equipas de projecto de Obrigações (Remédios), *Roaming* Internacional, IP-IC/NGN (*Next Generation Networks*), VoIP, Terminação Fixas e Móveis (FTR/MTR) e Revisão do Quadro Regulamentar.

Refira-se que o trabalho do ERG é desenvolvido em estreita colaboração com o IRG com os projectos a serem desenvolvidos pelos grupos de trabalho deste organismo.

Assim, e na sequência das actividades dos diferentes grupos de trabalho, visando assegurar o cumprimento do programa de trabalho definido para 2007, foram aprovados em Plenário e disponibilizados ao público em geral os documentos já referidos no ponto sobre o ERG (outros houve que, dado o seu conteúdo mais reservado, não foram publicados).

Saliente-se ainda a publicação pelo IRG do *benchmark* sobre os preços de terminação móvel a nível europeu.

06.

Considerações Finais



■ Considerações Finais

No Relatório de Regulação de 2006 dava-se conta da singularidade regulatória que ele representou quer pelo peso da oferta pública de aquisição (OPA) feita pela Sonaecom sobre a PT, quer pela mudança quase total do Conselho de Administração do ICP-ANACOM, que, ainda por cima, ocorreu em pleno desenvolvimento do processo da OPA.

A rejeição dessa oferta logo nos primeiros meses do ano de 2007 se, por um lado, restabeleceu a normalidade do desenvolvimento dos problemas regulatórios, não deixou de ter efeitos secundários não dilatatórios sobre o mercado das comunicações electrónicas em Portugal, designadamente no final do ano de 2007, altura em que ocorreu o *spin-off* formal da PT Multimédia do Grupo PT, muito como consequência da reacção à OPA.

Este é um acontecimento que marca significativamente os desafios regulatórios postos, acrescentando-se aos outros desafios que a Administração já tinha identificados como exigindo, ou continuando a exigir, resposta pronta, ou seja:

“Os desenvolvimentos da “Revisão 2006” sem esquecer a evolução institucional da regulação na UE, a liberalização dos correios, a evolução do SU nas comunicações electrónicas e nos correios, as análises de mercado e a sua eventual redefinição à luz da “Revisão 2006” e da ampliação da “convergência”, a ponderação de uma reavaliação dos critérios de aplicação do regime sancionatório, no sentido de se constituir num elemento efectivo de dissuasão de incumprimentos e violações do quadro legislativo e regulatório, a dispersão da banda larga, sem esquecer o papel da telefonia móvel, o lançamento da televisão digital terrestre e o desenvolvimento da televisão móvel e, por último, mas não menos relevantemente, a revisão do quadro nacional de atribuição de frequências, com a neutralidade tecnológica como pano de fundo e com uma mais eficiente utilização do espectro como objectivo, para o qual terá de contribuir, também, uma nova proposta de tarifação do mesmo.”

A leitura do presente relatório confirma em absoluto essas previsões e a acção regulatória do ICP-ANACOM procurou dar cumprimento às respostas a esses desafios, alguns dos quais são, obviamente, recorrentes, sem embargo de oferecerem novas matizes que reclamam, felizmente, respostas diferenciadoras, às quais por vezes o formalismo e as

metodologias, mais ou menos imperativas que têm caracterizado a abordagem regulatória, têm inércia em se adaptar.

Como pontos mais salientes dos desafios atrás referidos, seja-nos permitido isolar três, pelos reflexos que terão em anos futuros, nomeadamente no entendimento do que pode e deve ser uma regulação dinâmica e ágil.

Em primeiro lugar, a chamada “Revisão 2006” cuja complexidade é confirmada pelo arrastamento dos trabalhos em torno dela, designadamente em resultado de diferentes visões do modo por que se deve ir construindo o mercado interno de comunicações electrónicas (que ainda (?) não existe). É nessas diferentes visões que têm residido as principais dificuldades para um entendimento entre as Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) e a Comissão Europeia (CE). Entende o ICP-ANACOM que o processo tem de ser gradual e que o princípio de subsidiariedade tem de prevalecer, sempre que a sua aplicação se justifique, o que não invalida, antes pelo contrário, uma cooperação crescente quer entre as ARN, quer entre si, esta e a CE.

Neste plano, há que ter consciência que as comunicações electrónicas são o único sector onde a CE tem poder de definir as linhas mestras das regulações nacionais, através do veto que possui face às análises de mercado e que, por alegada necessidade de coerência regulatória no inexistente mercado único, tem procurado estender aos remédios, situação que a generalidade das ARN rejeita.

Esta não será a menor razão para a oposição imediatamente surgida à proposta de lançamento de uma instituição que, sem ser uma verdadeira agência regulatória europeia, permitiria à CE assumir poderes que hoje estão nas competências das ARN, entendendo a sua organização informal, o Grupo de Reguladores Independentes (IRG), que não é ainda (se o for no futuro) ocasião de eles serem centralizados.

A presença portuguesa foi particularmente relevante nesta matéria, não só através do ICP-ANACOM, nas múltiplas reuniões com a CE e com presença activa nos grupos de trabalho, nas redes de contacto e nas plenárias dos IRG/ Grupo de Reguladores Europeus (ERG), mas também pela influência e pelos resultados significativos obtidos durante a Presidência Portuguesa no segundo semestre de 2007, com destaque para a aprovação da Directiva Postal.

Sendo inegável que as decisões ao nível europeu condicionarão cada vez mais as decisões regulatórias nacionais, a presença e o papel do ICP-ANACOM intensificaram-se, como não podia deixar de ser, durante 2007 e não abrandarão em 2008.

Um dos exemplos da influência da CE sobre o que pode ser feito a nível nacional é o atraso na não revogação das condições de aplicação da Directiva GSM (que teve a sua época áurea e em boa hora, é certo), o que impede que a decisão do ICP-ANACOM de permitir o *refarming* dos 900 MHz, e o consequente desenvolvimento mais competitivo da banda larga móvel, estejam por aplicar.

Aliás, este exemplo leva-nos ao segundo ponto que queremos relevar e que é, indiscutivelmente, a difusão da banda larga, muito à custa do desenvolvimento da banda larga móvel, com taxas de crescimento, em Portugal, claramente superiores às da banda larga fixa, exacerbando o problema da convergência e dos exercícios regulatórios que a sua eventual concretização arrastará.

A 1ª Conferência Internacional do ICP-ANACOM, sobre convergência, realizada em 2007, no âmbito da Presidência Portuguesa da UE, deu fortes contribuições para a definição dos caminhos que a enformam, daí decorrendo novos problemas de enquadramento da regulação, os menores dos quais não serão, por certo, os das definições dos mercados (ou só de mercado, admitindo uma convergência integral?).

O terceiro ponto que gostaríamos de destacar tem a ver com a busca da eficácia da acção regulatória e da sua conexão com o claríssimo aumento da litigância.

A convergência e, sobretudo, o arranque das NRA, que podem ser a expressão maior dessa convergência, têm mostrado que a busca da concorrência nos mercados das comunicações electrónicas não passa só por uma regulação adequada, mas mais por garantir que as regras estabelecidas são cumpridas de boa-fé por todos os agentes no mercado, o que nem sempre se tem verificado.

Por isso mesmo, o uso de comportamentos que criam barreiras artificiais ao acesso, que nos regulamentos parece fácil prevenir, não pode ser permitido e a celeridade com que tais obstáculos são vencidos será a medida de sucesso

da regulação e, sobretudo, da criação de um ambiente contestável e eficiente. Todos os processos dilatatórios serão, pois, um elemento claramente nocivo ao desenvolvimento integral dos mercados das comunicações electrónicas.

Mal andaria o Relatório de Regulação se não terminasse com uma nova e mais circunstanciada referência ao *spin-off* ocorrido no final do ano, não tanto pelos efeitos gerados na regulação durante 2007, mas antes pelos desafios que já está a permitir equacionar e que só serão plenamente visíveis em 2008. Mas a realidade é que, se a separação for inquestionável como parecem sugerir as primeiras estratégias das entidades separadas, com sinais de uma concorrência acrescida e aguerrida entre o Grupo PT e a PT Multimédia (agora ZON TV Cabo), com a oferta da IPTV pela primeira e do telefone fixo pela segunda, há alguma não despreciable alteração estrutural nalguns dos mercados relevantes estudados pelo ICP-ANACOM que imporão novas reavaliações, tornadas muito complexas pela necessidade de desintrinchar tantos activos partilhados e criados em comum durante tantos anos.

E essa destrição é particularmente urgente e relevante quanto ela se enquadra no desenvolvimento das Redes de Nova Geração e de Acesso, o maior desafio regulatório para 2008, que tem de ser assumido, com abertura, inovação e humildade.



07.

**Parecer do Conselho
Consultivo**



■ Parecer do Conselho Consultivo

I

Os relatórios de Regulação e Actividades do ponto de vista da extensão da matéria sobre que devem incidir são exaustivos e, em termos gerais, verifica-se que compreendem com rigor e detalhe as acções regulatórias e administrativas realizadas pelo ICP-ANACOM no ano civil de 2007.

II

Considera todavia o Conselho Consultivo que seria um contributo positivo, para uma adequada e imediata percepção das actividades regulatória e administrativa, a justificação sucinta do eventual não cumprimento das acções programadas, como também a apreciação sobre o resultado das acções anualmente concretizadas para a Situação das Comunicações Electrónicas, designadamente nos seguintes domínios:

1. Desenvolvimento de infra-estruturas
2. Inovação e qualidade de serviços
3. Diversidade de ofertas
4. Nível de preços
5. Contestabilidade de mercados.

A lacuna notada, sendo suprível pelos próprios destinatários dos documentos, a não existir, promoveria por certo uma desejável melhoria no processo de comunicação entre o Regulador e os regulados ou até mesmo com os consumidores.

A este propósito, entende-se ser de especificar uma situação concreta e relevante que se enquadra no âmbito do comentário do número precedente. À semelhança, aliás, do que menciona o Relatório de Actividades relativamente a informações, reclamações e pedidos de esclarecimento entrados no serviço de atendimento do ICP-ANACOM, seria apropriado que os documentos em apreço referissem também o tratamento dado pelo Regulador às comunicações dos operadores e respectivos períodos de resposta.

III

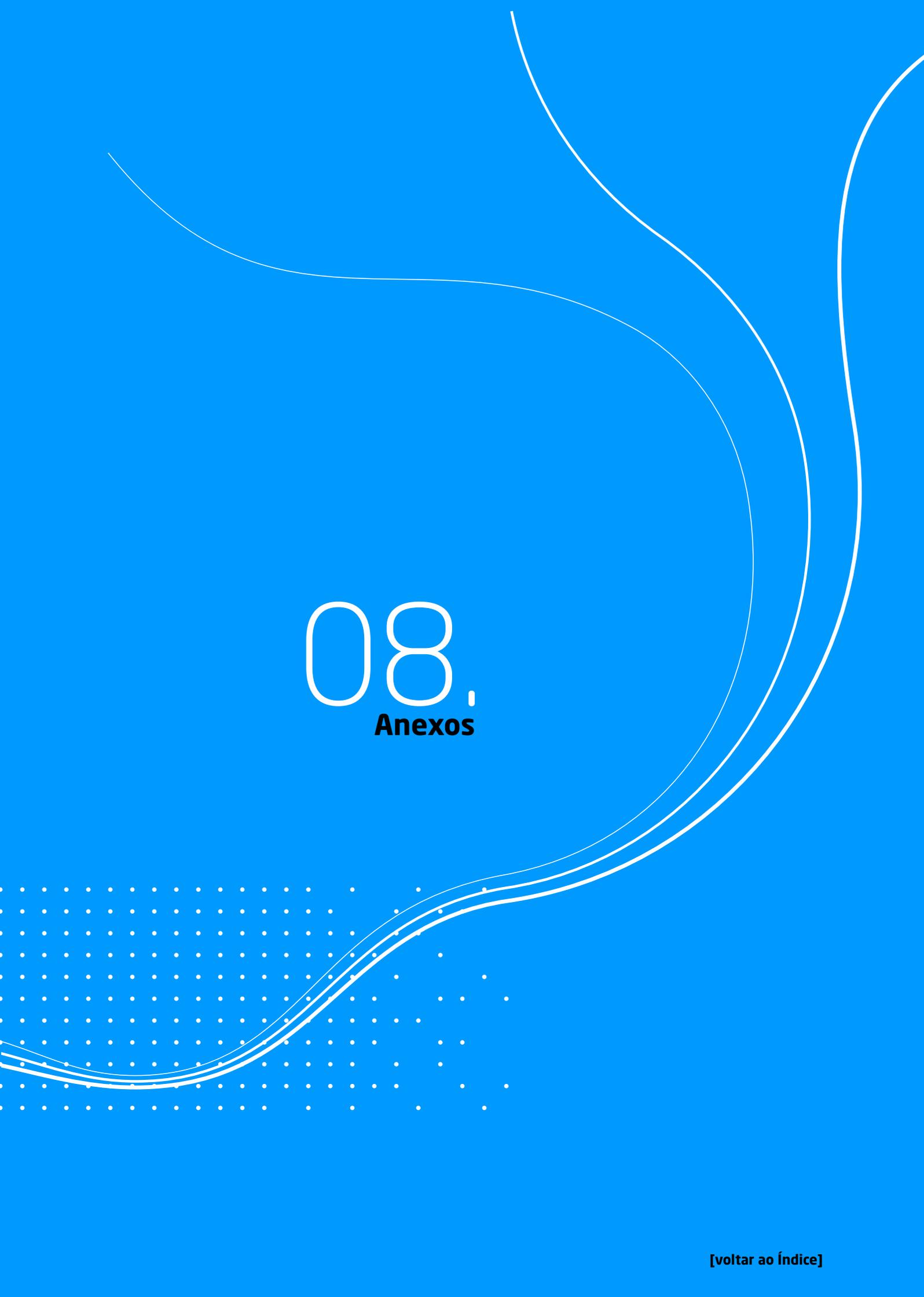
Considera ainda o Conselho Consultivo, que teria interesse não despreciando para a compreensão do Relatório de Actividades se aquele documento sistematizasse as acções desenvolvidas por objectivos e/ou programas de actividade, tal como acontece quer no Plano 2008-2010, quer no Plano 2009-2011.

IV

Recomenda-se que o Relatório de Actividades em edições futuras contemple um capítulo relativo à utilização de recursos financeiros de molde a uma melhor apreciação dos custos da regulação.

Recomenda-se ainda a fixação de “indicadores globais” para um universo que abranja todas as situações relevantes, assim como a apresentação de dados sobre o nível de cumprimento dos SLA's estabelecidos.

Lisboa, 18 de Novembro 2008



08.

Anexos



■ Anexo I - Lista de acrónimos e abreviações

ADSL	<i>Asymmetric digital subscriber line</i>	Mbps	<i>Megabit per second</i> (milhões de <i>bits</i> por segundo)
ARN	Autoridade reguladora nacional	MHz	Megahertz (unidade de frequência igual a um milhão de Hertz)
ATM	<i>Asynchronous transfer mode</i>	MMS	Serviço de mensagens multimédia
BWA	Acesso sem fios de banda larga	MSS	Serviços móveis por satélite
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal	MVNO	Operador de rede móvel virtual
Convénio de Preços	Convénio de Preços do Serviço Postal Universal	<i>Naked DSL</i>	Oferta grossista de linha exclusiva para serviços de banda larga
Convénio de Qualidade	Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal	NRA	Novas redes de acesso
CR	Custeio regulatório	OLL	Oferta do lacete local
DC	Corrente contínua (a -48 Volt)	OPA	Oferta Pública de Aquisição
DSLAM	<i>Digital subscriber line access multiplexer</i>	OPS	Outros prestadores de serviços
DTH	<i>Direct to home</i>	ORAC	Oferta de referência de acesso a condutas
DVB-H	<i>Digital video broadcasting - handheld</i>	ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ENUM	<i>Electronic Numbering</i>	ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
FWA	Acesso fixo via rádio	ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
GHz	Gigahertz (unidade de frequência igual a um milhão de Hertz)	PMS	Poder de mercado significativo
GSM	<i>Global system for mobile communications</i>	PNN	Plano nacional de numeração
GT	Grupo de trabalho	PRI	Proposta de referência de interligação
HDF	<i>Handover distribution frame</i>	PSU	Prestador do serviço universal
IG	Indicador global de qualidade de serviço	QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
IP	Protocolo Internet	RDIS	Rede digital com integração de serviços
IPC	Índice de preços no consumidor	RTPC	Rede telefónica pública comutada
IPTV	Televisão sobre protocolo IP	SCA	Sistema de contabilidade analítica
IQS	Indicadores de qualidade de serviço	SMRP	Serviço móvel com recursos partilhados
Kbps	<i>Kilobit per second</i> (milhares de <i>bits</i> por segundo)	SPD	Sentido provável de decisão do ICP-ANACOM
LCE	Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro)	STF	Serviço telefónico em local fixo
		STM	Serviço telefónico móvel
		SU	Serviço universal

■ Anexo II - Lista de operadores

TDT	Televisão digital terrestre	Bragatel	Bragatel - Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S.A.
TV	Televisão	Cabovisão	Cabovisão - Televisão por Cabo, S.A.
UMTS	<i>Universal mobile telecommunications system</i>	CTT	CTT - Correios de Portugal, S.A.
UWB	Tecnologias de banda ultra-larga	Grupo PT	Grupo Portugal Telecom
VoIP	Voz sobre protocolo Internet	Novis	Novis Telecom, S.A.
x-DSL	Conjunto de tecnologias DSL	OniTelecom	OniTelecom - Infocomunicações, S.A.
WACC	<i>Weighted average cost of capital</i>	Optimus	Optimus - Telecomunicações, S.A.
WAPECS	<i>Wireless access policy for electronic communications services</i>	Pluricanal Leiria	Pluricanal Leiria - Televisão por Cabo, S.A.
WRC-07	Conferência Mundial de Radiocomunicações 2007	Pluricanal Santarém	Pluricanal Santarém - Televisão por Cabo, S.A.
112L	Localização das chamadas para o número nacional de emergência	PTC	PT Comunicações, S.A.
		Sonaecom	Sonaecom, S.G.P.S., S.A.
		Telemilénio	Telemilénio, Lda.
		TMN	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A.
		TV Cabo	CATVP - TV Cabo Portugal, S.A.
		TVTEL	TVTEL Comunicações, S.A.
		Vodafone Portugal	VODAFONE PORTUGAL - Comunicações Pessoais, S.A.



■ Anexo III - Lista de outras entidades/organizações

AdC	Autoridade da Concorrência
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
COCOM	Comité das Comunicações
ECTA	Associação Europeia para a Concorrência nas Telecomunicações
EPRA	Grupo de Reguladores de Radiodifusão
ERG	Grupo de Reguladores Europeus
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
GMCS	Gabinete para os Meios de Comunicação Social
ICP-ANACOM	ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
IRGIS	Grupo para o desenvolvimento do sistema de informação do IRG
RSC	Comité do Espectro Radioelétrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações

■ Anexo IV - Índice de gráficos

Gráfico 1.	Evolução do número de assinantes de ofertas <i>triple-play</i> de FWA	013
Gráfico 2.	Preços médios de terminação (Janeiro 2008)	015
Gráfico 3.	Evolução do número de lacetes locais desagregados	016
Gráfico 4.	Porcentagem de lacetes desagregados face a lacetes do operador histórico	016
Gráfico 5.	Evolução do número de centrais com operadores co-instalados	017
Gráfico 6.	Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF - repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização	017
Gráfico 7.	Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15	020
Gráfico 8.	Mensalidade do lacete local (acesso partilhado) - comparação UE15	020
Gráfico 9.	Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE15	020
Gráfico 10.	Preços de instalação do lacete local (acesso partilhado) - comparação UE15	021
Gráfico 11.	Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro 2007)	025
Gráfico 12.	Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro 2007)	026
Gráfico 13.	Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro 2007)	026
Gráfico 14.	Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)	027
Gráfico 15.	Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (2007)	029

Gráfico 16. Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (2007)	029	Gráfico 29. Evolução real de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 1998)	050
Gráfico 17. Comparações europeias - preços da portabilidade (2007)	030	Gráfico 30. Comparação de preços médios grossistas (receitas por minuto facturado) das chamadas efectuadas fora dos grupos, na UE (2007)	053
Gráfico 18. Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos com ORLA activada, excluindo as activações das empresas do Grupo PT	031	Gráfico 31. Comparação de preços médios retalhistas (receitas por minuto facturado) das chamadas efectuadas na UE (2007)	053
Gráfico 19. Número de respostas a pedidos de informação	033	Gráfico 32. Evolução em termos reais da tarifa base (1993 = 100); correio normal e azul, nacional	059
Gráfico 20. Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade	033	Gráfico 33. Tarifa base do correio prioritário doméstico	059
Gráfico 21. Número de intervenções no âmbito da ORAC	033	Gráfico 34. Tarifa base do correio não prioritário doméstico	059
Gráfico 22. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000	042	Gráfico 35. Indicador global de qualidade de serviço	061
Gráfico 23. Evolução do número de números portados	042	Gráfico 36. Comunicações dos CTT no âmbito da Base XX, n.º 4 da Concessão	062
Gráfico 24. Cumulativo dos números móveis transferidos em percentagem do número total de números móveis (Outubro de 2006 e 2007)	043	Gráfico 37. Evolução do número de estabelecimentos postais	062
Gráfico 25. Percentagem de números fixos portados sobre o total de acessos telefónicos principais (valores acumulados até ao final de 2006)	043	Gráfico 38. Evolução do volume trimestral de reclamações, por meio de entrada	068
Gráfico 26. Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção	044	Gráfico 39. Reclamações por meio de entrada	068
Gráfico 27. Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2007 face ao previsto	048	Gráfico 40. Reclamações por sector	069
Gráfico 28. Evolução nominal de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 1998)	049	Gráfico 41. Reclamações do sector postal, por serviço	071

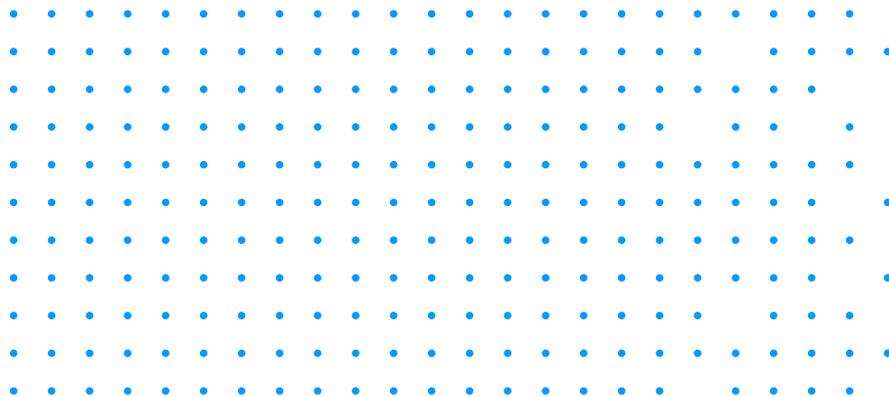


■ Anexo V - Índice de tabelas

Tabela 1.	Percentagens de redução dos preços nas classes de acesso local na modalidade de agregação IP e no acesso agregado (com agregação IP)	022
Tabela 2.	Disponibilidade de <i>naked DSL</i> nos vários Estados	024
Tabela 3.	Comparação dos preços de interligação com as práticas da UE15 em 2007 (preço por minuto de uma chamada de três minutos)	028
Tabela 4.	Preços máximos associados à ORLA nos acessos RDIS (valores em euros, sem IVA)	032
Tabela 5.	Números geográficos - evolução da situação nacional	040
Tabela 6.	Números não geográficos - evolução da situação nacional	040
Tabela 7.	Números não geográficos de audiotexto - evolução da situação nacional	041
Tabela 8.	Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000	041
Tabela 9.	Parâmetros de qualidade de serviço do serviço universal	046
Tabela 10.	Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2007	047
Tabela 11.	Desvio do parque de postos públicos realizado em 2007 face ao previsto pela PTC para esse ano	049
Tabela 12.	IQS definidos no Convénio de Qualidade que vigorou em 2006 e 2007	060
Tabela 13.	Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)	069
Tabela 14.	Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)	070

■ Anexo VI - Índice de figuras

Figura 1.	Cronograma associado à aprovação da decisão final do mercado 18	013
Figura 2.	Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2007)	018
Figura 3.	Localização das centrais com DSLAM (<i>digital subscriber line access multiplexer</i>) com assinantes (evolução do 3.º trimestre de 2006 para o 3.º trimestre de 2007)	022



Edição

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN

978-972-786-033-3

ISSN

1646-429X

Design

Brandia Central

Produção

Offset Mais

Tiragem

500 Exemplares

Depósito Legal

287092/08

Data

Dezembro 2008

Lisboa (Sede)

Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 21 721 1000
Fax: (+351) 21 721 1001

Madeira

Rua Vale Das Neves, 19
9060 - 325 Funchal
Portugal
Tel: (+351) 291 790 200
Fax: (+351) 291 790 201

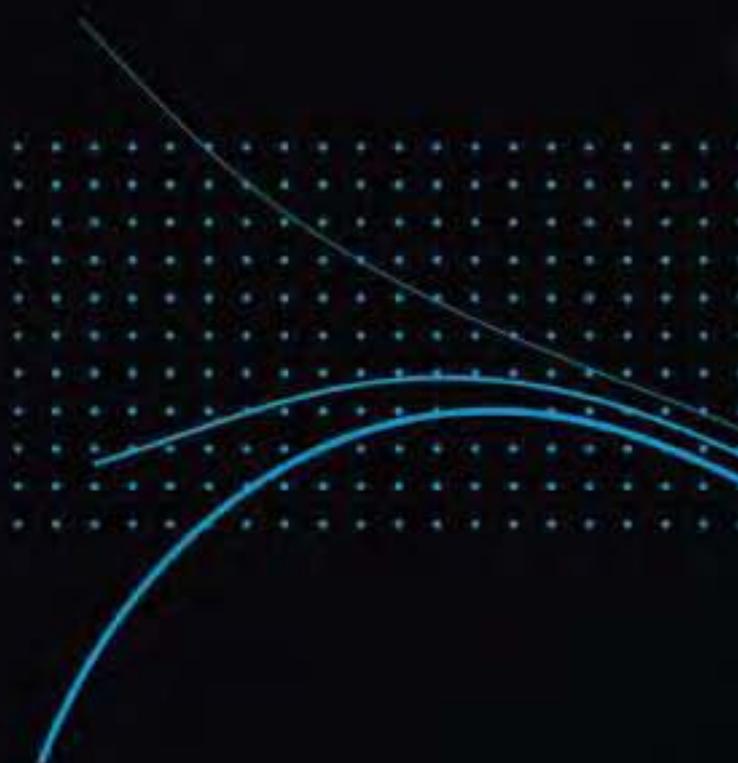
Açores

Rua Dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296 302 040
Fax: (+351) 296 302 041

Atendimento ao Público

800 20 66 65
info@anacom.pt

www.anacom.pt



Se imprimir este documento e pretender, posteriormente, localizá-lo no sítio www.anacom.pt, siga o caminho abaixo ou insira o link abaixo no campo address do seu browser.

[Página Inicial](#) > [Publicações](#) > [Relatório de Regulação](#) > Relatório de Regulação 2007

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=741420>

Última actualização: 18.02.2009
Publicação: 20.11.2008