RELATÓRIO DE REGULAÇÃO

2009

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

ANACOM

AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

20 ANOS
FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES

RELATÓRIO DE REGULAÇÃO

2009

ANACOM
AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

Índice

1. Enquadramento 4

1.1. Natureza e estrutura do Relatório 5
1.2. Análise global da actividade regulatória do ICP-ANACOM em 2009 6
1.2.1. Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1) 6
Novas redes de acesso (NRA) 6
Análises de mercados 6
Ofertas reguladas 7
1.2.2. Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2) 7
Protecção dos utilizadores 7
Serviço Universal (SU) das comunicações electrónicas 8
Serviço Universal (SU) dos serviços postais 8
1.2.3. Promover mercados abertos e concorrenciais. Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral – Gestão de recursos escassos (Objectivos 1 e 2) 8
Gestão do espectro radioeléctrico 8
Numeração 9
1.2.4. Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3) 9
1.2.5. Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna (Objectivo 4) 10
1.2.6. Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5) 10

2. Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1) 14

2.1. Novas redes de acesso (NRA) 15
2.2. Análise de mercados 19
2.2.1. Mercados de banda larga 19
2.2.2. Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais 19
2.2.3. Mercados dos circuitos alugados 20
2.3. Ofertas reguladas 22
2.3.1. Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL) 22
2.3.2. Oferta grossista Rede ADSL PT 27
2.3.3. Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA) 28
2.3.4. Proposta de Referência de Interligação (PRI) 31
2.3.5. Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA) 36
2.3.6. Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC) 36

3. Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2) 44

3.1. Serviço Universal (SU) das comunicações electrónicas 45
3.1.1. Parâmetros e níveis de qualidade de serviço 45
3.1.2. Estratégia do PSU para os postos públicos 47
3.1.3. Listas telefónicas e serviços informativos 49
3.1.4. Acessibilidade dos preços 50

Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU 50
Tarifário de postos públicos do STF 50
3.1.5. Custos Líquidos da prestação do Serviço Universal (CLSU) 52
3.1.6. Processo de designação de PSU 52
3.2. Serviço Universal (SU) dos serviços postais 53
3.2.1. Preços do SU dos serviços postais 53
3.2.2. Qualidade do SU dos serviços postais 54
3.2.3. Rede de estabelecimentos postais 56
3.3. Portabilidade do número e pré-selecção 57
3.3.1. Portabilidade 57
Evolução dos números portados 57
Evolução no prazo da portabilidade entre operadores 59
Monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade 60
3.3.2. Pré-selecção 60
3.4. Qualidade de serviço 61
3.5. *Roaming* internacional 62
3.6. Ofertas retalhistas 64
3.7. Oferta de serviços de valor acrescentado baseado no envio de mensagens 65
3.8. Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores 67
3.9. Segurança das comunicações 72

4. Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral – Gestão de recursos escassos (Objectivos 1 + 2) 76

4.1. Gestão do espectro radioeléctrico 77
4.1.1. Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF) 77
4.1.2. Acordo Nacional de Partilha de Frequências em Tempo de Paz (ANPF/1999) 77
4.1.3. Acesso Fixo via rádio (FWA) 77
4.1.4. Acesso de Banda Larga via rádio (BWA) 77
4.1.5. Novos direitos de utilização de frequências na faixa dos 450-470 MHz 78
4.1.6. Televisão móvel (DVB-H) 78
4.1.7. Atribuição de direitos de utilização na faixa dos 2,6 GHz 79
4.1.8. Televisão Digital Terrestre (TDT) 79
4.1.9. Dividendo digital 79
4.1.10. Outros assuntos 80
4.2. Numeração 81
4.2.1. Utilização de numeração geográfica em redes privativas *multi-site* 81
4.2.2. Transmissão de direitos de utilização de números 81
4.2.3. Novos números na gama 116 do PNN: 116006 e 116117 81
4.2.4. Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações electrónicas 81
4.2.5. Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem 83
4.2.6. *Electronic numbering* (ENUM) 86

5. Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3) 90

5.1. Auditorias e modelos de custeio 91
5.1.1. Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da PTC 91
5.1.2. Modelos de custeio 91
5.1.3. Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) dos CTT 92
5.2. Supervisão, fiscalização e sancionamento 93
5.2.1. Supervisão e fiscalização 93
Mercado das comunicações 93
Mercado de equipamentos 93
Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infra-Estruturas de Telecomunicações em Urbanizações (ITUR) 93
5.2.2. Sancionamento 93
5.3. Contencioso administrativo 95
5.4. Resolução de litígios 96
5.5. Estudos realizados 97
5.6. Outras medidas de promoção da eficiência 100
5.7. Novos modelos de taxas aplicáveis à utilização do espectro radioeléctrico e recursos de numeração e aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas 101

6. Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna (Objectivo 4) 104

6.1. Instâncias europeias e comunitárias 105
6.1.1. União Europeia (UE) 105
Conselho 105
Comités e Grupos Comunitários 105
6.1.2. Grupo de Reguladores Independentes (IRG) 108
6.1.3. Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA) 108
6.1.4. Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT) 109
6.2. Outras organizações internacionais 110
6.2.1. União Internacional de Telecomunicações (UIT) 110
6.2.2. União Postal Universal (UPU) 110
6.2.3. Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE) 110

7. Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5) 114

7.1. Cooperação institucional 115
7.1.1. Autoridade da Concorrência (AdC) 115
7.1.2. Instituto Português de Qualidade (IPQ) 115
7.1.3. Outras entidades 115
7.2. Cooperação técnica 116

8. Considerações finais 120

9. Anexos 123

Anexo I – Lista de acrónimos e abreviaturas 124
Anexo II – Lista de operadores 125
Anexo III – Lista de outras entidades / organizações 126
Anexo IV – Índice de gráficos 127
Anexo V – Índice de tabelas 128
Anexo VI – Índice de figuras 129

ENQUADRAMENTO

[Voltar ao Índice]

1 Enquadramento

Nesta primeira secção do Relatório de Regulação de 2009 procura-se apresentar de uma forma clara e simples a estrutura seguida ao longo do presente Relatório (ponto 1.1), desenvolvendo-se ainda no ponto 1.2 uma análise global da actividade prosseguida em 2009 à luz dos objectivos estratégicos definidos pelo ICP – Autoridade Nacional de Comunicações (ICP-ANACOM) para aquele ano.

O Parecer do Conselho Consultivo encontra-se no CD que acompanha esta publicação e em www.anacom.pt.

[Voltar ao Índice]

1.1 Natureza e estrutura do Relatório

O Relatório de Regulação relativo ao ano 2009 é elaborado nos termos do previsto no n.º 1 do artigo 51.º dos Estatutos do ICP-ANACOM anexos ao Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, que determina o seu envio anualmente ao Governo para ser também presente à Assembleia da República.

Tal com nos anos anteriores, este Relatório é publicado de forma separada do Relatório de Actividades e do documento sobre a Situação das Comunicações, recordando-se nesta oportunidade o carácter complementar das três publicações que, de pontos de vista distintos, contribuem para a análise da evolução do sector das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

O presente relatório continua a concentrar-se nos aspectos habitualmente considerados do âmbito da regulação dos mercados, incluindo as medidas de promoção da concorrência e a protecção dos utilizadores e bem assim a gestão dos recursos radioeléctricos e de numeração, que constituem instrumentos essenciais para a sua prossecução.

Visa-se assim neste relatório uma descrição mais aprofundada da actividade regulatória, desenvolvendo também as motivações e os resultados expectáveis ou já concretizados das medidas adoptadas.

Merecem também especial referência as actividades associadas ao aprofundamento da eficiência e da eficácia da regulação sectorial e a contribuição que, no seu âmbito, é dada ao desenvolvimento do mercado interno da União Europeia (UE) e à promoção da cooperação técnica e institucional com outras entidades.

Visando melhorar a estrutura do Relatório de Regulação, optou-se por elaborá-lo este ano tendo por referência os grandes objectivos estratégicos definidos pelo ICP-ANACOM para 2009 e consagrados no Plano Estratégico 2009-2011 desta Autoridade.

Deste modo, a organização do Relatório foi revista, encontrando-se, agora estruturada em seis grandes eixos que reflectem igualmente os objectivos fixados no quadro regulamentar da UE, revisto em 2009, e ao qual as Autoridades Reguladoras Nacionais (ARN) se encontram vinculadas:

- Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1).
- Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2).
- Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivos 1 + 2) – Gestão de recursos escassos.
- Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3).
- Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna (Objectivo 4).
- Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5).

No quadro desta nova organização do Relatório os mercados de comunicações electrónicas e de serviços postais são tratados de modo mais integrado e, em função da natureza das medidas que lhes respeitam, nas secções correspondentes aos objectivos estratégicos transversais atrás referidos.

[Voltar ao Índice]

1.2 Análise global da actividade regulatória do ICP-ANACOM em 2009

Para uma melhor percepção das principais medidas regulatórias tomadas ao longo do ano 2009 pelo ICP- ANACOM no exercício das suas competências definidas no Decreto-Lei n.º 309/2001, de 7 de Dezembro, que aprova os estatutos desta Autoridade, importa, como se disse, organizá-las de acordo com os objectivos delineados no Plano Estratégico para o triénio 2009-2011 anteriormente referidos.

1.2.1 Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1)

Em matéria de promoção de mercados abertos e concorrenciais são de destacar as acções desenvolvidas, em 2009, relativamente às novas redes de acesso (NRA), às análises de mercados e às ofertas reguladas.

Novas redes de acesso (NRA)

Releva-se neste âmbito a conclusão do trabalho iniciado em 2008 e que culminou com a aprovação já em 2009 do relatório da consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA e a publicação de legislação visando a remoção das chamadas barreiras verticais e horizontais ao desenvolvimento destas redes.

Com a sua participação nestas acções, o ICP-ANACOM pretendeu assegurar especificamente uma abordagem regulatória às NRA coerente e consistente visando simultaneamente a promoção da concorrência e o incentivo ao desenvolvimento de serviços inovadores, diversificados e com qualidade, garantindo assim a defesa dos interesses dos utilizadores e uma adequada transição dos modelos de negócio baseados na oferta do lacete local (OLL) para NRA.

Em termos práticos, o papel desempenhado pelo ICP-ANACOM no quadro legislativo e na adopção de medidas próprias no quadro das suas competências potenciou a remoção ou atenuação de barreiras à construção de infra-estruturas destinadas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas, a harmonização de procedimentos (especialmente no relacionamento dos operadores com as autarquias locais), a definição do regime jurídico aplicável às Infra-estruturas de Telecomunicações em Urbanizações (ITUR) e às Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e o lançamento, pelo Governo, dos cinco Concursos Públicos para a construção, instalação, financiamento, exploração e manutenção de NRA em zonas rurais, contribuindo para a sua info-inclusão.

Neste contexto, salienta-se que os investimentos em NRA foram ao longo de 2009 bastante expressivos[1], estimando-se que no final do ano já existiam cerca de 1,2 milhões de casas passadas com fibra óptica.

Análises de mercados

No âmbito das análises de mercados concluídas ou desenvolvidas em 2009, designadamente sobre os mercados de banda larga e circuitos alugados (mercados 4, 5 e 6 da Recomendação 2007/879/CE de 17 de Dezembro de 2007), visou-se a supressão das obrigações existentes em áreas/rotas consideradas competitivas permitindo ajustar a regulação à evolução do mercado, aplicando regulação *ex-ante* apenas quando e onde não existe concorrência efectiva.

Quanto à análise dos mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, cuja preparação decorreu durante o ano de 2009, destaca-se a nova redução dos preços grossistas de terminação, determinada em 2010.

Verificaram-se alguns atrasos no desenvolvimento das análises do mercado retalhista de acesso à rede telefónica pública num local fixo para clientes residenciais e não residenciais e dos mercados grossistas de originação e terminação de chamadas em rede telefónica pública fixa (mercados 1, 2, e 3 da referida Recomendação) decorrentes, nomeadamente, da prioridade dada a análises de outros mercados, nomeadamente do mercado de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais e dos mercados de fornecimento retalhista de circuitos alugados

1 A título de exemplo salienta-se a informação referida por alguns operadores nos seus Relatório e Contas: (i) segundo o Relatório e Contas do Grupo Portugal Telecom (Grupo PT) de 2009 "O capex da rede fixa aumentou de 403 milhões de euros em 2008 para 565 milhões de euros em 2009, principalmente em resultado da implementação da rede FTTH (...)"; (ii) segundo os dados do Relatório e contas da Sonaecom - Serviços de Comunicações, S. A. (Sonaecom) de 2009, o aumento de cerca de 37 milhões de euros "ocorrido nos valores relativos ao "Desenvolvimento da rede fixa" referem-se, sobretudo, aos investimentos realizados no desenvolvimento da rede de fibra óptica (FTTH) (...)"; (iii) a Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone) refere no seu Relatório e Contas de 2008 (o ano fiscal terminou a 31 de Março de 2009) que realizou durante aquele ano um investimento de 156,4 milhões de euros em activos fixos, tendo aplicado "cerca de 75 por cento no desenvolvimento das suas redes (GSM/GPRS, UMTS/HSDPA e DSL), com o investimento nas redes de Terceira Geração e na rede de ADSL a canalizar cerca de três quartos daquele valor"; (iv) no Relatório e Contas de 2008/2009 da OniTelecom - Infocomunicações, S. A. (Onitelecom) é referido que "As despesas de investimento ascenderam a cerca de 11,8 milhões de euros, dos quais 8,6 milhões de euros corresponderam a investimentos feitos em Redes de Nova Geração, nomeadamente, na expansão e modernização da rede de dados multi-serviços e na rede de transporte óptico."; (v) no Relatório e Contas consolidado, para 2009, da ZON Multimédia - Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S. A. (ZON Multimédia) é referido que ocorreu um aumento do CAPEX Total de 32,8 por cento face ao ano anterior, cifrando-se num valor de 213,6 milhões de euros dos quais 88,5 milhões de euros referem-se a investimento na Infra-estrutura de TV por Subscrição, Banda Larga e Voz "principalmente explicado pelo upgrade da rede através da implementação do EURODOCSIS 3.0 e divisão de células".

[Voltar ao Índice]

e de fornecimento grossista dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados, sendo que no respeitante ao antigo mercado dos serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais (mercado 18 da anterior Recomendação da Comissão Europeia (CE)) houve que aguardar pela conclusão do processo da televisão digital terrestre (TDT).

Tendo em conta o atraso referido na publicação da Recomendação da CE sobre a regulação das NRA, a formalização do quadro regulatório específico aplicável a essas redes, na sequência da análise dos mercados de banda larga e da consulta pública lançada em 2008, não foi concretizada em 2009, mas o relatório da consulta pública já conteve algumas linhas de orientação.

Ofertas reguladas

Num quadro de desregulação parcial a nível retalhista ou mesmo de certos mercados grossistas, como atrás referido, as ofertas reguladas relacionadas com o acesso a elementos de rede dificilmente replicáveis assumem um papel essencial na garantia de concorrência efectiva.

As medidas propostas ou adoptadas pelo ICP-ANACOM em 2009 em relação com as várias ofertas grossistas reguladas, com particular enfoque na oferta de referência para acesso ao lacete local (ORALL) e na oferta de referência de acesso a condutas (ORAC), permitem o ajustamento das suas condições a novos dados de custeio, e às necessidades e evolução dos mercados, tendo em conta igualmente a avaliação dos contributos de melhoria apresentados pelos diversos operadores. De assinalar, em particular, o trabalho desenvolvido no âmbito da ORALL que envolveu uma revisão alargada da oferta, nomeadamente, em matéria de qualidade de serviço e compensações por incumprimento, permitindo, em 2010, uma melhoria significativa nas condições das ofertas retalhistas baseadas na OLL.

Destaca-se, ainda, a decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho referentes à qualidade de serviço das várias ofertas grossistas reguladas, que permitiu uma maior transparência para o mercado e para os consumidores relativamente aos níveis de qualidade de serviço prestados pela PT Comunicações, S. A. (PTC) contribuindo, ainda e dessa forma, para uma melhor avaliação da aplicação do princípio da não discriminação.

1.2.2 Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral (Objectivo 2)

Na prossecução deste objectivo, salienta-se o trabalho desenvolvido pelo ICP-ANACOM ao nível de algumas medidas específicas de protecção dos utilizadores e da garantia da prestação do Serviço Universal (SU) das comunicações electrónicas e dos serviços postais nas condições estabelecidas.

Protecção dos utilizadores

O ICP-ANACOM focalizou a sua actuação neste âmbito em quatro áreas específicas, designadamente, portabilidade do número, qualidade de serviço, *roaming* internacional e tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores.

Assim, destacam-se a título de exemplo, em 2009, a deliberação que procedeu à alteração do modelo recomendado de divulgação de informação sobre qualidade de serviço, as actividades prosseguidas ao nível da divulgação e acompanhamento das matérias relacionadas com o Regulamento de *Roaming* da UE (e.g. campanha *Roaming Light*), a revisão do Regulamento da Portabilidade e o tratamento das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões sobre o mercado, associado ao trabalho preparatório da criação de um centro de arbitragem nacional para as comunicações electrónicas.

No caso da portabilidade visou-se ultrapassar diversas barreiras que se vinham colocando à implementação efectiva desta funcionalidade essencial para melhorar as opções de escolha dos utilizadores, encurtando os prazos envolvidos e melhorando os processos que lhe estão associados. O resultado desta medida traduziu-se numa redução em cerca de um terço do tempo médio de portação de números móveis durante o ano 2009.

De salientar ainda a actividade desenvolvida em curto espaço de tempo relacionada com a implementação do Decreto-Lei n.º 63/2009 aprovado pelo Governo e que veio regulamentar a oferta de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem e a crescente actividade do ICP-ANACOM em matéria associada à segurança e privacidade das comunicações e às comunicações de emergência.

[Voltar ao Índice]

O trabalho desenvolvido nesta importante área da protecção dos utilizadores tem vindo a promover a informação e o esclarecimento na utilização dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, assegurando uma maior transparência e dando aos destinatários dos serviços um nível de conhecimento que lhes permita, de modo cada vez mais informado, exigirem o cumprimento cabal das condições contratadas. Por outro lado, o ICP-ANACOM proporcionou igualmente com as medidas acima referidas, uma maior visibilidade da sua intervenção no mercado zelando, em particular, pela defesa dos interesses dos consumidores, a par da garantia de uma sã concorrência.

Serviço Universal (SU) das comunicações electrónicas
A intervenção regulatória desta Autoridade em 2009 em termos de SU decorreu ao nível das seguintes matérias: (i) acompanhamento dos parâmetros e níveis de qualidade de serviço do SU; (ii) análise da estratégia do Prestador do Serviço Universal (PSU) para os postos públicos; (iii) garantia da disponibilização de listas telefónicas e serviços informativos contendo a informação relativa a todos os prestadores de serviços de comunicações electrónicas; (iv) verificação do cumprimento das condições definidas relativamente à acessibilidade de preços; (v) estudo do processo de cálculo dos custos líquidos do SU; e (vi) reflexão e coadjuvação ao Governo no processo de designação de PSU.

Em termos concretos a acção regulatória desenvolvida teve, como principais efeitos nas matérias acima referidas:

- a melhoria em geral do cumprimento dos objectivos de qualidade de serviço definidos para o SU com benefícios directos para os utilizadores finais;

- a manutenção da acessibilidade de preços ao público em geral através da aplicação de um *price-cap*, acompanhada de uma simplificação da estrutura tarifária permitindo uma maior facilidade e transparência;

- a procura de soluções em matéria de designação de PSU, em que existe reduzida experiência a nível internacional, que assegurem o cumprimento dos seus objectivos e do quadro regulamentar comunitário garantindo um processo de selecção transparente, objectivo e não discriminatório, tendo também em conta os interesses manifestados pelos diversos actores do mercado em sede de consulta pública e a evolução e características específicas do mercado nacional das comunicações electrónicas.

Serviço Universal (SU) dos serviços postais
No quadro das competências do ICP-ANACOM procedeu-se, no decurso de 2009, à monitorização do desenvolvimento da rede postal, dos preços e níveis de qualidade de serviço do SU dos serviços postais, permitindo assim assegurar o cumprimento pelo PSU das obrigações que por si impendem e assim garantir ao consumidor final o acesso a serviços postais nas condições exigidas, com preços que comparam bem com as práticas europeias.

1.2.3 Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral - Gestão de recursos escassos (Objectivos 1 e 2)

Gestão do espectro radioeléctrico
Durante o ano de 2009, o ICP-ANACOM prosseguiu com a sua aproximação de efectuar a gestão do espectro radioeléctrico em estreita articulação com as actividades de regulação de mercado, razão pela qual a gestão deste recurso escasso concorre para a concretização dos objectivos relacionados com a promoção de mercados abertos e concorrenciais e para a garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral.

Nesta perspectiva, manteve-se uma abordagem assente em disponibilizar espectro radioeléctrico de forma atempada ao mercado, a par da adopção progressiva de princípios de neutralidade de serviços e de tecnologia que permitam aos detentores de direitos de utilização de frequências tomar as decisões que entendam mais adequadas para a sua exploração, atentas as necessidades de evitar interferências e de respeitar acordos internacionais e opções comunitárias.

Ao longo de 2009, são de destacar cinco grandes áreas de intervenção do ICP-ANACOM, designadamente:

- a revisão do Quadro Nacional de Atribuição de

Frequências (QNAF), envolvendo a também a elaboração dos trabalhos preparatórios com vista à implementação de um portal de informação de frequências (*e*-QNAF);

- a preparação a nível técnico e regulamentar do primeiro leilão de frequências em Portugal para a atribuição de direitos de utilização na faixa 3.4-3.8 GHz na base da neutralidade tecnológica e de serviços;

- a disponibilização de novas faixas de frequência, com a conclusão do concurso para a faixa dos 450 MHz e a conclusão de consultas públicas sobre as faixas do 2.6 GHz e do dividendo digital e a atribuição de licenças para a TDT, e

- a preparação da transposição da nova Directiva 2009/114/CE de 16 de Setembro de 2009 que alterou a Directiva 87/372/CE (directiva sobre as bandas de frequências a atribuir para a introdução coordenada de comunicações móveis terrestres digitais celulares públicas pan-europeias na Comunidade) que só veio a concluir-se em 2010, atento também o calendário da sua publicação.

Numeração

No que respeita à numeração, salienta-se a alteração do Plano Nacional de Numeração (PNN) com vista à implementação dos indicativos de serviço decorrentes da implementação do regime aplicável aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, tendo-se verificado um tempo médio próximo de 5 dias úteis na atribuição de direitos de utilização de números de todos os tipos.

Note-se que devido à prioridade atribuída em 2009 a este último tema e às diversas acções desenvolvidas em relação com a portabilidade, tiveram de ser preteridas algumas acções de menor relevância em matéria de numeração. Não obstante, foi preparada uma consulta pública sobre a implementação da posição comum do Grupo de Reguladores Europeus (ERG) relativa a Voz sobre protocolo Internet (VoIP), em particular no que respeita a aspectos de numeração, portabilidade e acesso a serviços de emergência, que condicionou o calendário de desenvolvimento do Regulamento de Numeração.

1.2.4 Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador (Objectivo 3)

No que toca especificamente a este objectivo, no quadro da actividade de regulação são de referir diversas acções visando o *enforcement* da acção regulatória, nomeadamente em termos de supervisão do mercado, fiscalização, sancionamento e resolução de conflitos.

Em matéria de supervisão, fiscalização e sancionamento é de relevar o papel desempenhado pelo ICP-ANACOM no que respeita: (i) aos processos de auditoria de sistemas de custeio, quer no sector das comunicações electrónicas, quer no sector dos serviços postais; (ii) aos procedimentos associados à supervisão e fiscalização dos mercados das comunicações e dos equipamentos, e no ITED e ITUR; (iii) ao estabelecimento do regime quadro das contra-ordenações do sector das comunicações, que envolveu o contributo desta Autoridade na revisão do quadro legal aplicável bem como a definição de meios processuais mais adequados; (iv) ao sancionamento, que implicou a instauração de 80 processos de contra-ordenação, decorrentes da violação da Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) e de outros diplomas; e (v) ao contencioso administrativo, nomeadamente na preparação das respostas necessárias aos processos de litigância, que nos casos já transitados não colocaram em causa as deliberações do ICP-ANACOM.

No âmbito do trabalho desenvolvido na actividade regulatória em termos de auditorias de custeio, destacam-se, com efeitos positivos, a procura de um maior rigor das contas dos prestadores adequando-as também às recomendações comunitárias permitindo, desta forma, dotar o regulador de informação mais detalhada e adequada à prossecução da actividade de regulação, nomeadamente na avaliação do cumprimento do princípio de orientação dos preços para os custos e da afectação correcta dos custos aos vários serviços.

Ainda neste contexto, é de notar o lançamento de um estudo sobre os custos de *curtailment* da PTC e a conclusão do trabalho desenvolvido ao nível da avaliação do cálculo do custo do capital da PTC, com a apresentação de um sentido provável de decisão (SPD), transformado em deliberação

[Voltar ao Índice]

final após consulta pública no início de 2010, assegurando uma melhor aferição dos custos dos produtos ou serviços regulados daquele operador, em conformidade com as orientações, recomendações e melhores práticas europeias. Estas acções impactam positivamente as condições de preços ao nível do mercado grossista com reflexo directo e previsível na melhoria das condições tarifárias oferecidas ao consumidor final.

Tendo decorrido em 2009 o processo de selecção por concurso público internacional do consultor que apoia o desenvolvimento do modelo de custeio para terminação móveis desenvolve-se em 2010 o respectivo trabalho.

Releva-se ainda a importância do papel do ICP-ANACOM na garantia do cumprimento do ordenamento jurídico nacional estabelecido no sector das comunicações electrónicas e serviços postais, visível no quadro da instauração de processos de contra-ordenação e resposta à litigância. Por um lado, dota-se o mercado de incentivos ao cumprimento das normas em vigor e, por outro, promove-se a interacção dos actores do mercado com o regulador na defesa dos seus direitos.

Durante o ano 2009, o ICP-ANACOM interveio igualmente em diversos litígios de vária índole (conforme detalhado no ponto 5.4), ao abrigo do mecanismo de resolução administrativa de litígios previsto no artigo 10.º da LCE.

Com estas acções, pretende-se promover a resolução mais célere e a contento dos litigantes em questão, com benefício não só para as partes directamente envolvidas mas também para os consumidores em geral. Acresce que este tipo de acções permite dotar o mercado do conhecimento sobre a acção regulatória expectável dirimindo, por esta via, possíveis novos litígios da mesma natureza.

1.2.5 Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna (Objectivo 4)

Conforme detalhado no ponto 6.1 (relativa à participação internacional), o ICP-ANACOM prosseguiu uma intensa actividade de assessoria ao Governo e de intervenção própria enquanto autoridade reguladora independente nos vários fora internacionais destacando-se, em particular, as acções desenvolvidas no seio dos comités e grupos comunitários e, em particular, uma participação intensa e activa no grupo de reguladores europeus.

1.2.6 Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5)

O ICP-ANACOM prosseguiu com as suas actividades de cooperação, quer a nível nacional, quer a nível internacional, que incluem nomeadamente a divulgação e formação sobre as práticas regulatórias em Portugal e na UE. Em termos gerais, tais medidas têm contribuído para o enriquecimento profissional dos seus técnicos e para uma maior notoriedade e reconhecimento da capacidade regulatória do ICP-ANACOM.

Releva-se ainda a nível de cooperação institucional o trabalho desenvolvido com a Autoridade da Concorrência (AdC), no âmbito das práticas restritivas da concorrência, permitindo assim coordenar com aquela entidade a aplicação, de forma articulada, da lei da concorrência no sector das comunicações electrónicas.

[Voltar ao Índice]

2

PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS

(OBJECTIVO 1)

[Voltar ao Índice]

2 Promover mercados abertos e concorrenciais (Objectivo 1)

Nesta secção do relatório evidenciam-se as acções desenvolvidas visando assegurar condições de concorrência efectiva que propiciem aos utilizadores o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade dos serviços prestados, promovam o investimento eficiente e criem condições para o desenvolvimento de soluções inovadoras.

De salientar, para além de diversos aspectos relacionados com as comunicações electrónicas que seguidamente se descrevem, que o ICP-ANACOM desenvolveu no âmbito dos serviços postais, durante 2009, diversos trabalhos preparatórios tendo em vista o processo de transposição da Directiva 2008/06/CE, de 20 de Fevereiro, que estabelece que a liberalização total do mercado postal deverá ocorrer o mais tardar até 31 de Dezembro de 2010.

[Voltar ao Índice]

2.1 Novas Redes de Acesso (NRA)

A importância crescente que as NRA têm vindo a assumir é evidente, sendo inegável que o seu desenvolvimento suscita várias questões em termos do desenvolvimento do mercado das comunicações electrónicas, com destaque para a promoção da concorrência sustentada a par da promoção do investimento, a garantia de condições de não discriminação e a salvaguarda de condições de info-inclusão.

Foi neste contexto que o ICP-ANACOM lançou (em 2008) uma consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, através da qual se questionou o mercado e os seus diversos agentes (nomeadamente, operadores, utilizadores e fabricantes) sobre diversas matérias. Já em 2009, por deliberação de 18 de Fevereiro, o ICP-ANACOM aprovou o relatório da consulta pública o qual agrega a análise das várias respostas recebidas e uma síntese do posicionamento de princípio desta Autoridade destacando-se as seguintes conclusões:

- a importância das barreiras verticais e horizontais e a necessidade de as minimizar ou mesmo eliminar;

- a relevância do acesso a condutas, em condições não discriminatórias e transparentes, e a necessidade de ultrapassar problemas que poderão surgir no âmbito deste acesso (e.g. inexistência de espaço disponível e a inviabilidade económica no acesso a condutas);

- a continuidade dos modelos de negócio suportados na OLL e a transição para as NRA;

- a necessidade de se estabelecerem linhas de orientação claras em matéria de regulação, condicionadas em qualquer caso pela publicação da Recomendação da CE sobre a abordagem regulatória às NRA.

Desta forma, o ICP-ANACOM considerou ser adequado, tendo em conta o princípio da proporcionalidade na imposição de obrigações, a adopção de uma abordagem "faseada" e eventualmente suportada na análise dos mercados de banda larga, em que, em acréscimo a obrigações de não discriminação e transparência e relacionadas com a transição dos modelos baseados na OLL para os baseados em NRA fossem aplicáveis a seguintes condições:

- em áreas competitivas, é apenas exigido o acesso a condutas, com melhorias e equivalência de acesso, sendo impostas outras obrigações (acesso à própria fibra ou a fibra escura) apenas caso não haja espaço em condutas. Em último recurso, caso haja acordo entre as partes envolvidas, poderá optar-se, em alternativa ao acesso à própria fibra ou a fibra escura, por um acesso virtual à rede;

- em áreas não competitivas, em acréscimo ao acesso a condutas, é também exigido o acesso à própria fibra óptica ou a fibra escura e o acesso virtual à rede (*bitstream* avançado).

No contexto da promoção do investimento em NRA (prioridade estratégica que decorre da publicação da Resolução do Conselho de Ministros n.º 120/2008, de 30 de Julho) o ICP-ANACOM prosseguiu com o trabalho, já iniciado em 2008 no quadro das suas atribuições de assessoria ao Governo, de preparação dos actos legislativos ou de outra natureza necessários a garantir o acesso, em condições não discriminatórias, por parte de todos os operadores à rede de condutas e demais instalações relevantes para a instalação de redes de comunicações electrónicas e a eliminação de entraves à instalação, em edifícios, de soluções ópticas associadas às redes de nova geração. Estes trabalhos incluíram ainda a introdução das alterações adequadas à regulamentação técnica em vigor, a saber manual ITED, bem como a criação das novas especificações técnicas ITUR.

Este processo culminou com a publicação do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio, que aprovou o regime jurídico da construção, acesso e instalação de redes e infra-estruturas de comunicações electrónicas e de construção de infra-estruturas de telecomunicações em loteamentos, urbanizações, conjuntos de edifícios e edifícios, bem como com a aprovação da Lei n.º 32/2009, de 9 de Julho e do Decreto-Lei n.º 258/2009, de 25 de Setembro.

Este regime, enformado pelos princípios gerais da concorrência, do acesso aberto, da não discriminação, da eficiência e da transparência, dirige-se ao fomento da construção, instalação e acesso a infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas

[Voltar ao Índice]

(numa abordagem tecnologicamente neutra) em bens detidos por entidades da área pública, abrangendo neste âmbito não apenas o Estado, as Regiões Autónomas e as autarquias locais, mas também as entidades que estão sujeitas à sua tutela, ou superintendência, e que exerçam funções administrativas, independentemente da sua natureza empresarial, bem como as empresas públicas, concessionárias ou outras entidades que detenham infra-estruturas instaladas no domínio público do Estado, Regiões Autónomas e das autarquias locais.

Estabeleceu-se, assim, uma regra de acesso aberto e não discriminatório a condutas, postes e outras instalações pertencentes a entidades que, operando noutros sectores, são detentoras de redes de condutas de significativa importância. Com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 258/2009, este regime passou também a abranger as empresas de comunicações electrónicas, bem como as entidades que detenham infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas que sejam utilizadas por aquelas, sem prejuízo do regime decorrente da LCE, em especial no que diz respeito à concessionária do serviço público de telecomunicações.

Com este regime pretende-se operar a remoção ou atenuação de barreiras à construção de infra-estruturas destinadas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas, sendo previstas normas que visam igualmente facilitar a coordenação das intervenções no subsolo, nomeadamente pela obrigatoriedade de anunciar a realização de obras que viabilizem a construção de infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas e admitir a associação de empresas deste sector a esta intervenção.

Um outro aspecto relevante é o da harmonização de procedimentos, especialmente no relacionamento dos operadores com as autarquias locais, o que se reveste de importância inquestionável para eliminar incertezas e entraves à instalação de infra-estruturas aptas ao alojamento de redes de nova geração. Nesta medida, estabelece-se que a construção de infra-estruturas adequadas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas está sujeita ao procedimento de comunicação prévia à câmara municipal previsto no regime jurídico da urbanização e edificação.

No que diz respeito ao acesso a infra-estruturas, este diploma contém um conjunto de disposições destinadas a assegurar o acesso aberto a infra-estruturas já existentes e a construir que, pelas suas características, estão aptas ao alojamento de redes de comunicações electrónicas. Este direito só encontra limite perante a inaptidão das infra-estruturas para alojamento de redes de comunicações, quando a utilização das infra-estruturas inviabilize o fim principal para que as mesmas foram criadas, quando implique o incumprimento de obrigações de serviço público assumidas pelas entidades em causa, ou quando naquelas condutas não exista espaço disponível em consequência do seu estádio de ocupação, podendo ser condicionado ao respeito das instruções técnicas e de segurança estabelecidas pelas entidades detentoras das infra-estruturas ou do bem dominial onde estas se encontrem. O acesso a infra-estruturas consagrado deve ser assegurado em condições de igualdade, transparência e não discriminação e mediante condições remuneratórias orientadas para os custos.

Por fim, define-se, pela primeira vez, o regime jurídico aplicável às ITUR e estabelece-se o regime aplicável às ITED, que neste contexto consubstancia uma evolução do enquadramento definido pelo anterior Decreto-Lei n.º 59/2000, de 19 de Abril, ora revogado.

Em 14 de Dezembro de 2009, através do Aviso n.º 22358/2009, publicado no Diário da República n.º 240, 2.ª série, de 14 de Dezembro, foram publicados os novos manuais ITED e ITUR, aprovados pelo ICP-ANACOM em 25 de Novembro de 2009, que se encontram disponíveis no sítio desta Autoridade na Internet.

Ainda no âmbito das infra-estruturas ITED/ITUR, o ICP- ANACOM aprovou em 2009, através de diversas deliberações, os novos modelos de termos de responsabilidade de projecto e execução, bem como os procedimentos de avaliação dessas infra-estruturas de registo e renovação de entidades formadoras.

Registe-se ainda que o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 18 de Março de 2009, as conclusões da consulta pública sobre o desenvolvimento de um sistema de cadastro de infra-estruturas de comunicações electrónicas (a qual foi lançada em Setembro de 2007), bem como o respectivo relatório.

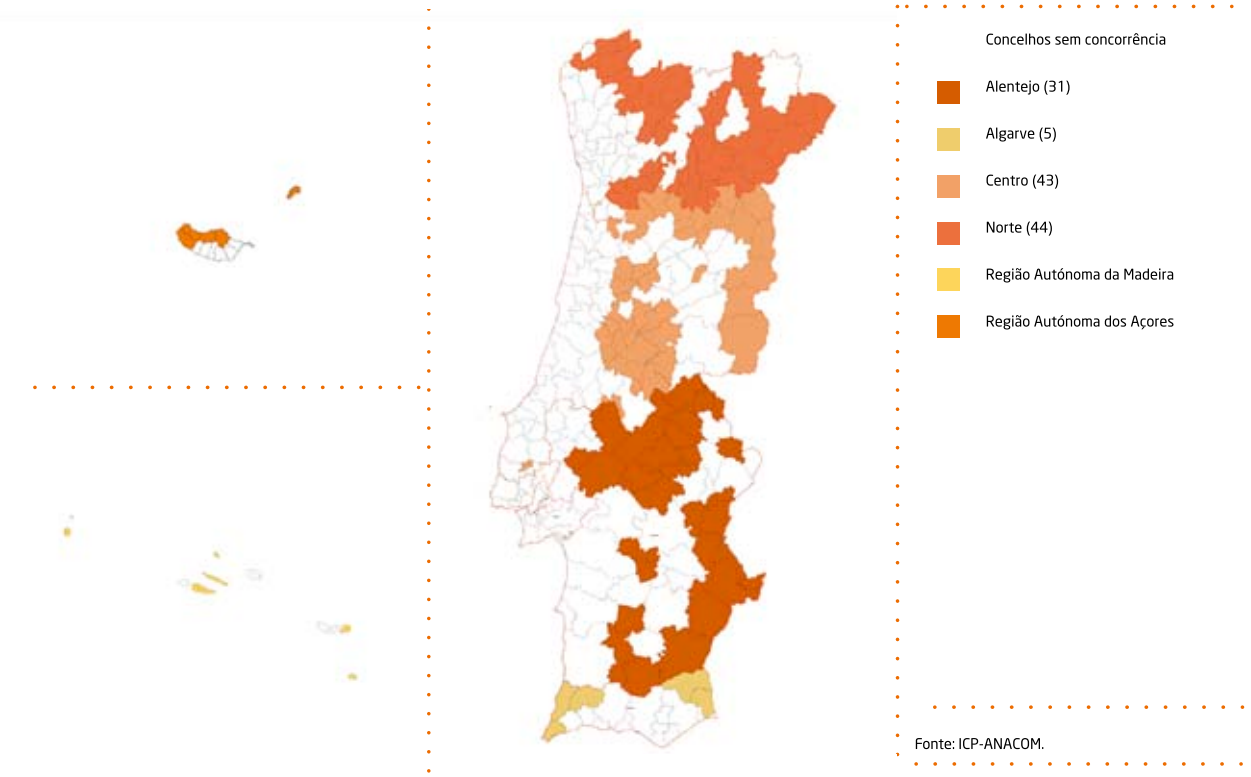
[Voltar ao Índice]

Entretanto, no âmbito do novo regime aplicável à construção, acesso e instalação de redes e infra-estruturas de comunicações electrónicas, caberá a esta Autoridade a concepção, gestão e manutenção de um Sistema de Informação Centralizado (SIC). O SIC constitui um instrumento essencial para assegurar o acesso aberto e eficaz, por parte de todas as empresas de comunicações electrónicas, às infra-estruturas aptas ao alojamento das respectivas redes e assenta num princípio de partilha de informação e de reciprocidade, a ele podendo aceder as entidades que assegurem o cumprimento das obrigações de informação que o integram.

Por deliberação de 16 de Dezembro de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o documento da consulta pública sobre o formato de disponibilização de elementos no SIC.

Salienta-se ainda que, tendo em vista assegurar a coesão territorial e a defesa de igualdade de oportunidades, o Governo decidiu lançar, em 2009, cinco Concursos Públicos para a construção, instalação, financiamento, exploração e manutenção de NRA, em regime de co-financiamento, destinados a colmatar possíveis falhas do mercado em 140 Concelhos, distribuídos por cinco regiões (Centro, Alentejo e Algarve, Norte, Região Autónoma da Madeira e Região Autónoma dos Açores). De notar que os concelhos abrangidos, em cada uma destas zonas, são aqueles em que se verificou que não têm rede em cabo coaxial nem operadores co-instalados e em que todas as freguesias que os integram são classificadas como rurais pelo Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural (FEADER)[2].

Concelhos a concurso | Figura 1



Fonte: ICP-ANACOM.

2 Esta última condição é aplicável apenas ao Continente, devido à inexistência de classificação para as regiões autónomas.

[Voltar ao Índice]

De acordo com o estabelecido no Caderno de Encargos, cada um dos concursos terá de garantir no prazo máximo de vinte e quatro meses uma cobertura mínima de 50 por cento da população e um débito mínimo de 40 Mbps[3] por utilizador final, na área geográfica abrangida por cada um dos concelhos a concurso.

Cada uma das redes de alta velocidade deve ser explorada como rede aberta, devendo ser assegurada, por um período de vinte anos, a disponibilização de uma oferta grossista destinada a garantir o acesso a essas redes por parte de todos os operadores e prestadores de serviços de comunicações electrónicas interessados na respectiva utilização, para o fornecimento de serviços aos utilizadores finais.

A instrução destes concursos ficou a cargo do ICP-ANACOM bem como a designação do respectivo júri, ao qual os serviços técnicos desta Autoridade prestaram assessoria na análise e apreciação das propostas apresentadas.

Também no quadro destes concursos, durante o ano 2009, o ICP-ANACOM assessorou o Governo em múltiplos aspectos, de entre os quais se destaca a apreciação de medidas destinadas a verificar a sua compatibilidade com as orientações publicadas pela CE em matéria de auxílios de Estado à implantação rápida de redes de banda larga.

As decisões de adjudicação destes concursos foram tomadas já em 2010.

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

[Voltar ao Índice]

2.2 Análise de mercados

2.2.1 Mercados de banda larga

Por deliberação de 14 de Janeiro de 2009, e tendo em consideração os comentários remetidos pela CE, nos termos do n.º 3 do artigo 7.º da Directiva 2002/21/CE, foi aprovada a decisão final relativa à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares nos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga (correspondente aos mercados 4 e 5 da Recomendação da CE).

Tendo esta análise decorrido ao longo de 2008, a descrição detalhada desta decisão encontra-se no Relatório de Regulação desse ano.

Não obstante, destacam-se neste Relatório os principais resultados desta análise:

- no mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo o Grupo Portugal Telecom (Grupo PT) foi designado como detentor de PMS, tendo sido impostas várias obrigações, incluindo a possibilidade de se vir a impor o acesso a fibra escura quando o acesso a condutas não for possível;

- no mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga concluiu-se que as condições concorrenciais eram de molde a definir-se dois mercados geográficos distintos, o que resultou na identificação do Grupo PT como detentor de PMS nas áreas NC (ditas não competitivas) e subsequente imposição de obrigações, e à supressão de obrigações impostas ao Grupo PT nas áreas Ccf (ditas competitivas), definindo-se um período transitório de um ano durante o qual algumas obrigações deveriam continuar a vigorar, período este que terminou em 2010.

Releve-se ainda neste contexto, que Portugal se encontra no primeiro terço dos países em que os operadores alternativos têm maior quota de mercado de banda larga, em termos de acessos (56 por cento[4]), conforme apresentado no 15.º Relatório de Implementação das Comunicações Electrónicas da CE.

2.2.2 Mercados da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais

Ao longo de 2009, o ICP-ANACOM procedeu ao acompanhamento dos mercados de comunicações móveis, com particular incidência nos mercados grossistas de terminação de chamadas, nomeadamente atendendo às distorções competitivas que se verificam quer entre operadores fixos e operadores móveis, quer no próprio mercado móvel retalhista, nomeadamente no que toca à prática de diferenciação dos preços de retalho *on-net* e *off-net* que potencia os efeitos de rede.

Neste contexto, o ICP-ANACOM solicitou, em 2009, aos operadores diversas informações estatísticas sobre a sua actividade e procedeu a várias análises sobre a evolução do mercado e dos produtos que nele se desenvolveram.

A publicação da Recomendação da CE sobre o tratamento regulatório dos preços de terminação fixa e móvel na UE, em 7 de Maio de 2009, e as suas implicações em termos de descidas significativas dos preços de terminação, bem como a informação recolhida junto de outras ARN europeias sobre as medidas adoptadas ou a adoptar no que respeita a esta matéria justificaram também uma análise aprofundada sobre os mercados em causa.

Assim, e com base nos trabalhos desenvolvidos durante o ano 2009, o ICP-ANACOM veio a aprovar, no início de 2010, dois projectos de decisão relativos à definição dos mercados relevantes grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, avaliação de PMS nesses mercados e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares – que corresponde ao mercado 7 da Recomendação da CE 2007/879/CE, de 17 de Dezembro – e à implementação da obrigação de controlo de preços nesses mercados. Após a correspondente consulta pública e a recolha dos pareceres da AdC e da CE, vieram a ser aprovados estes documentos com algumas alterações em deliberação final de Maio de 2010.

4 Dados relativos a Janeiro de 2010.

[Voltar ao Índice]

2.2.3 Mercados dos circuitos alugados

O ICP-ANACOM aprovou, em deliberação de 16 de Dezembro de 2009, o projecto de decisão relativo à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares em relação ao mercado de fornecimento retalhista de circuitos alugados e aos mercados de fornecimento grossista dos segmentos terminais e de trânsito de circuitos alugados. Registe-se que apenas o mercado de fornecimento grossista dos segmentos terminais se encontra identificado como mercado susceptível de regulação *ex-ante* na Recomendação da CE sobre mercados relevantes (mercado 6). O mercado de fornecimento retalhista de circuitos alugados e o mercado do fornecimento grossista de trânsito de circuitos alugados correspondem a mercados identificados na anterior Recomendação (mercados 7 e 14 da Recomendação 2003/11/CE, de 11 de Fevereiro).

Nesse SPD, o ICP-ANACOM concluiu que o mercado retalhista de circuitos alugados é um mercado que não cumpre os critérios que justificam a imposição de regulação *ex-ante* e que, em consequência deveriam ser suprimidas as obrigações anteriormente impostas ao Grupo PT no âmbito deste mercado.

Quanto ao mercado de fornecimento grossista dos segmentos terminais, as conclusões principais incluídas no SPD são as seguintes:

- foi identificado como relevante, para efeitos de regulação ex-ante e, de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado grossista dos segmentos terminais de linhas alugadas, sem distinção de capacidade e de tecnologia, que abrange todo o território nacional;

- foi designado o Grupo PT como detentor de PMS nesse mercado, tendo sido impostas nesse quadro as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e/ou a interligação, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

Quanto ao mercado do fornecimento grossista de trânsito de circuitos alugados, as conclusões principais da sua análise consubstanciada no referido SPD são as seguintes:

- a existência de condições concorrenciais heterogéneas em dois diferentes conjuntos de rotas identificados justifica a definição de dois mercados geográficos, também distintos:

  - mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituído pelas Rotas C – abrange as rotas que ligam os principais centros urbanos (e dentro dos mesmos, nomeadamente as áreas metropolitanas de Lisboa e Porto), de maior densidade populacional e empresarial e onde existem várias ofertas de rede alternativas em concorrência;

  - mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituído pelas Rotas NC – abrange as rotas que ligam áreas de menor densidade populacional e empresarial e onde, na maioria dos casos, apenas o operador histórico está presente (e, nesses casos, obviamente, com uma quota de mercado de 100 por cento).

- foi identificado como relevante, para efeitos de regulação ex-ante e, de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituído pelas Rotas NC;

- sendo designado o Grupo PT como detentor de PMS nesse mercado, são-lhe impostas as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, transparência na publicação de informações, incluindo ofertas de referência, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso e/ou a interligação, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

[Voltar ao Índice]

Não tendo sido identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex-ante*, o mercado grossista dos segmentos de trânsito sem distinção de capacidade e de tecnologia, constituído pelas Rotas C, foi prevista a supressão das obrigações anteriormente impostas no âmbito deste mercado.

Na prática e em conclusão, e como principais alterações propostas no SPD face à situação actual, salienta-se a inclusão na área regulada dos circuitos suportados em tecnologia *Ethernet* e a desregulação de todo o mercado retalhista de circuitos alugados e de uma parte significativa do mercado grossista correspondente a um determinado conjunto de rotas (segmentos de trânsito).

A análise às respostas recebidas no âmbito da consulta pública e a elaboração do respectivo relatório foram realizadas já em 2010.

[Voltar ao Índice]

2.3 Ofertas reguladas

Tendo em conta que as ofertas grossistas assumem uma importância evidente na promoção da concorrência com reflexo directo ao nível dos utilizadores finais, foi aprovada, a 11 de Março de 2009, a decisão relativa à publicação dos níveis de desempenho referentes à qualidade de serviço das ofertas grossistas reguladas – ORALL, oferta de referência de circuitos alugados (ORCA), ORAC, oferta Rede ADSL PT e oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA). Na mesma decisão simplificou-se a informação recolhida, tendo em conta o princípio da proporcionalidade.

Esta medida visou, entre outros objectivos, promover uma maior transparência para o mercado relativamente aos níveis de qualidade de serviço prestados pela PTC – quer aos próprios serviços e empresas do Grupo PT, quer às restantes empresas beneficiárias das suas ofertas grossistas – e, desta forma, permitir uma melhor avaliação da aplicação do princípio da não discriminação.

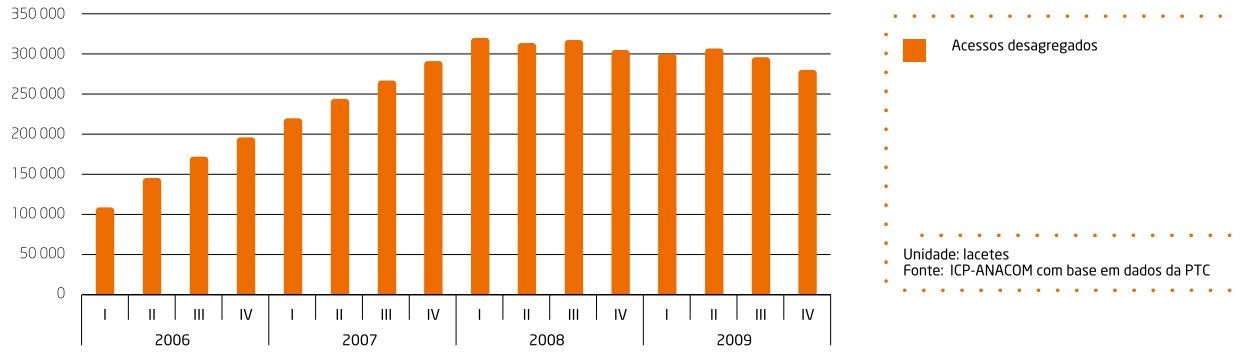
Foi assim reconhecida a importância de deter informação sobre as condições em que os serviços grossistas são prestados pela PTC a outras empresas do Grupo PT ou aos próprios departamentos internos à PTC e as condições em que alguns serviços retalhistas são prestados, bem como atender às diferentes necessidades de informação por parte dos utilizadores finais, dos beneficiários das ofertas grossistas e do próprio ICP-ANACOM.

2.3.1 Oferta de Referência para Acesso ao Lacete Local (ORALL)

A OLL proporciona aos operadores alternativos o acesso físico sobre pares de cobre às instalações dos clientes finais com vista à prestação de serviços de banda estreita e/ou banda larga.

O ano de 2009 pautou-se por uma diminuição, ainda que não muito acentuada, do número de lacetes desagregados, registando-se em termos anuais uma redução de cerca de 8 por cento: 280 518 lacetes desagregados no final de 2009 face aos 305 244 lacetes desagregados registados no final do ano anterior (Gráfico 1).

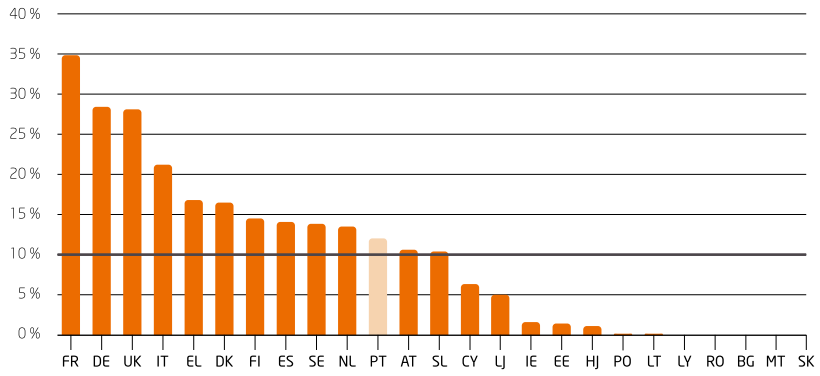
Evolução do número de lacetes desagregados | Gráfico 1



Não obstante esta evolução, Portugal apresentava, no final do terceiro trimestre de 2009, uma penetração de lacetes desagregados, face ao número total de acessos activos do operador histórico, superior à média calculada para os Estados-Membros considerados (excluindo Portugal) – *vide* Gráfico 2.

[Voltar ao Índice]

Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico | Gráfico 2



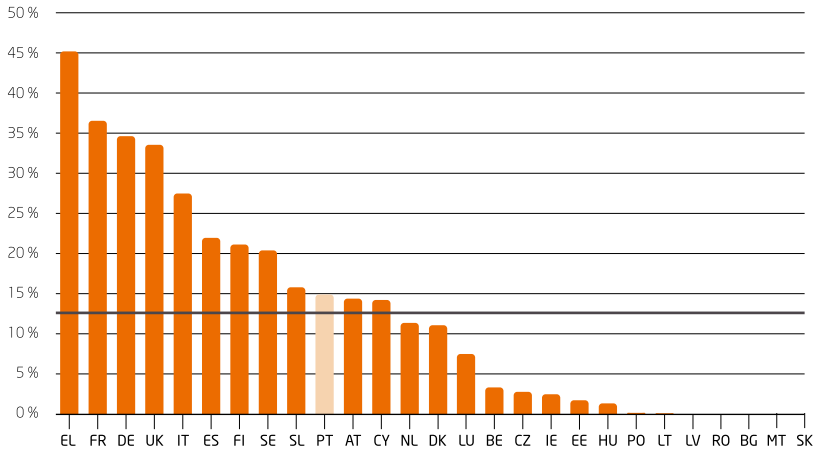
Percentagem de lacetes OLL face ao número total de acessos activos do operador histórico

Média (sem Portugal)

Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da Associação Europeia para a Concorrência nas Telecomunicações (ECTA) *Broadband scorecard,* final do 3.º trimestre de 2009

Ponderando o número de lacetes desagregados face ao total de acessos em banda larga, verifica-se que Portugal apresentava igualmente, no final do terceiro trimestre de 2009, uma penetração superior à média dos países considerados (Gráfico 3).

Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos retalhistas em banda larga | Gráfico 3



Percentagem de lacetes OLL face ao número total de acessos activos retalhistas de banda larga

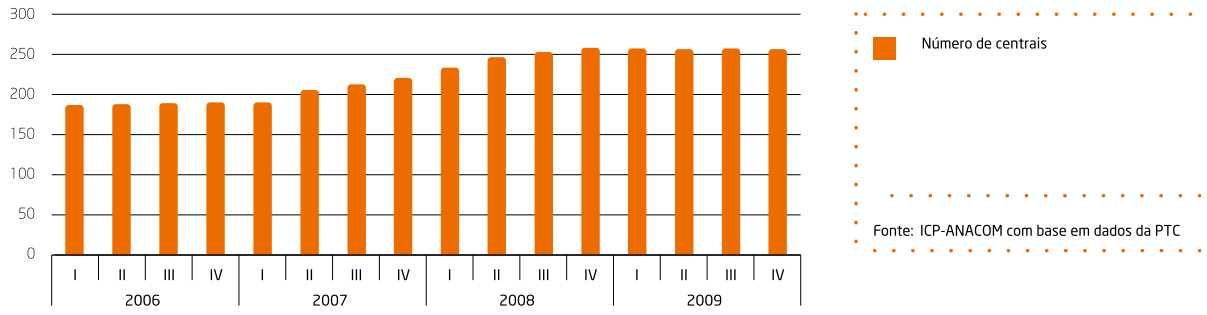
Média (sem Portugal)

Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da ECTA *Broadband scorecard,* final do 3.º trimestre de 2009.

Quanto à presença dos Outros Prestadores de Serviços (OPS) nas centrais da PTC, verifica-se que durante 2009 o número de centrais com operadores co-instalados manteve-se inalterado, atingindo as 257 centrais no final de 2009 (Gráfico 4).

[Voltar ao Índice]

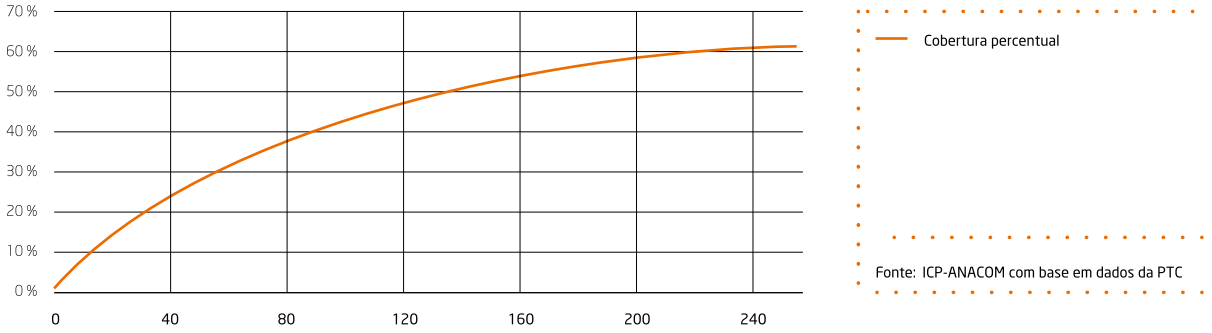
Evolução do número de centrais com operadores co-instalados | Gráfico 4



Verificou-se em 2009 uma ligeira redução da cobertura das ofertas retalhistas dos OPS suportadas na OLL, sendo que, no final desse ano, atingia-se uma cobertura ligeiramente superior aos 60 por cento do número total de assinantes do serviço telefónico em local fixo (STF) da PTC, conforme se apresenta no Gráfico 5.

Refira-se ainda que, a distribuição dos acessos pelas centrais da PTC[5] se traduz na forma da curva do Gráfico 5, já 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 5



A Figura 2 apresenta a localização das centrais onde os OPS se encontravam co-instalados no final de 2009 e a partir das quais podem oferecer serviços retalhistas suportados na OLL.

5 Existem centrais com dezenas de milhar de acessos e outras com apenas algumas dezenas de acessos.

[Voltar ao Índice]

Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2009) | Figura 2

Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

A intervenção regulatória do ICP-ANACOM no contexto da OLL, durante o ano 2009, envolveu a aprovação, em 15 de Julho, da decisão sobre o sincronismo entre a portabilidade do número e a desagregação do lacete local, a qual surge na sequência da publicação, a 18 de Fevereiro de 2009, do Regulamento n.º 87/2009 de alteração ao Regulamento da Portabilidade (Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto) e da alteração da Especificação da Portabilidade. Determinou-se assim, que a PTC deve alterar a ORALL no sentido de prever que, em caso de simultaneidade de processos de portabilidade e de desagregação do lacete local, a transferência do lacete ocorra no período da janela de portabilidade acordada com o OPS, devendo o pedido de portabilidade do número ser efectuado com, pelo menos, 8 dias úteis de antecedência relativamente à primeira opção de janela proposta. Esta deliberação visou permitir a plena entrada em vigor do referido Regulamento n.º 87/2009 no dia 20 de Julho de 2009.

A intervenção desta Autoridade no âmbito da OLL, durante o ano 2009, envolveu ainda a aprovação, a 5 de Agosto de 2009, de um SPD relativo às alterações à ORALL, na sequência da análise do mercado 4 da Recomendação da CE (mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo) e visando a melhoria desta oferta à luz da experiência adquirida com a respectiva implementação e das necessidades do mercado.

As alterações propostas neste SPD envolveram vários aspectos, nomeadamente:

- a introdução de serviços com níveis de qualidade *Premium* e urgente apresentando prazos de reparação de avarias mais reduzidos face aos que eram praticados;

- o aumento das compensações por incumprimento de forma a incentivar o cumprimento das obrigações e

[Voltar ao Índice]

a dissociação entre o prévio envio de previsões e a elegibilidade para receber aquelas compensações;

- o estabelecimento da obrigação de disponibilização de informação mais detalhada a nível dos pontos de atendimento pela PTC aos OPS, aumentando a transparência e previsibilidade das condições desta oferta grossista e potenciando o seu alargamento;

- o aumento da antecedência com que é efectuado o aviso prévio sobre alterações na rede (nomeadamente, no caso de deslocalização de lacetes), o qual é função da proporção de lacetes a deslocalizar, visando assim uma maior protecção do investimento efectuado pelos beneficiários da oferta;

- a redução dos prazos máximos de confirmação da encomenda e agendamento da desagregação, no caso de desagregação de lacetes com portabilidade;

- a simplificação do processo de entrada nas centrais com infra-estrutura própria;

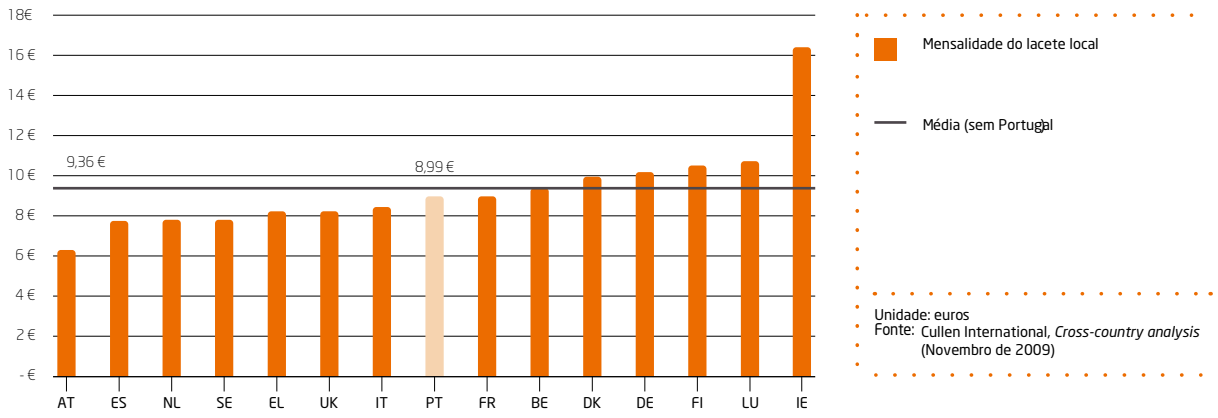
- a permissão do uso de novas tecnologias sobre os lacetes desagregados em conformidade com as normas internacionais.

No âmbito da audiência prévia e consulta pública sobre o referido SPD, receberam-se diversos comentários, tendo a decisão final sido adoptada já em 2010.

No que respeita aos preços aplicáveis à ORALL, durante o ano 2009, não foram determinadas quaisquer alterações. Sem prejuízo, deu-se continuidade à análise e monitorização dos preços existentes nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus.

As comparações internacionais de preços indiciam que os preços praticados em Portugal no ano 2009 continuaram a situar-se relativamente próximos das boas práticas a nível comunitário (UE15) apresentando valores inferiores à média, como se atesta nos gráficos seguintes.

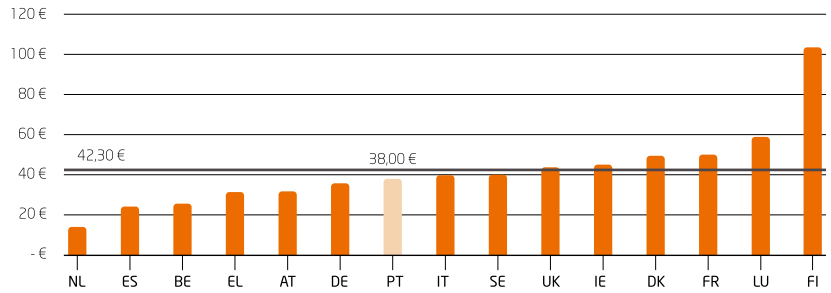
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15 | Gráfico 6



Unidade: euros
Fonte: Cullen International, *Cross-country analysis* (Novembro de 2009)

[Voltar ao Índice]

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



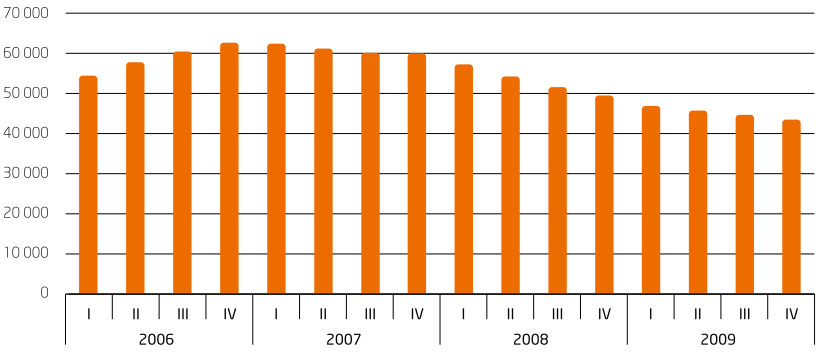
Unidade: euros
Fonte: Cullen International, *Cross-country analysis* (Novembro de 2009)

2.3.2 Oferta grossista Rede ADSL PT

A oferta grossista Rede ADSL PT mantém-se como um elemento relevante na promoção da universalidade do acesso à Internet em banda larga e de condições que assegurem o desenvolvimento de forma sustentada e concorrencial dos serviços de Linha de Subscrição Digital Assimétrica (ADSL) prestados aos utilizadores finais. Nesse sentido, a adequação e bom funcionamento desta oferta grossista continua a ser uma prioridade para o ICP-ANACOM.

A oferta grossista Rede ADSL PT continua a servir de suporte às ofertas retalhistas de acesso em banda larga de alguns OPS, não obstante se registar, desde o final de 2007 e como resultado da evolução natural para ofertas com maior valor acrescentado suportadas na desagregação de lacetes, uma diminuição continuada destes acessos, sendo que no final de 2009 o total de acessos dos OPS suportados nesta oferta grossista ascendia ainda a mais de 40 mil acessos (Gráfico 8).

Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT | Gráfico 8



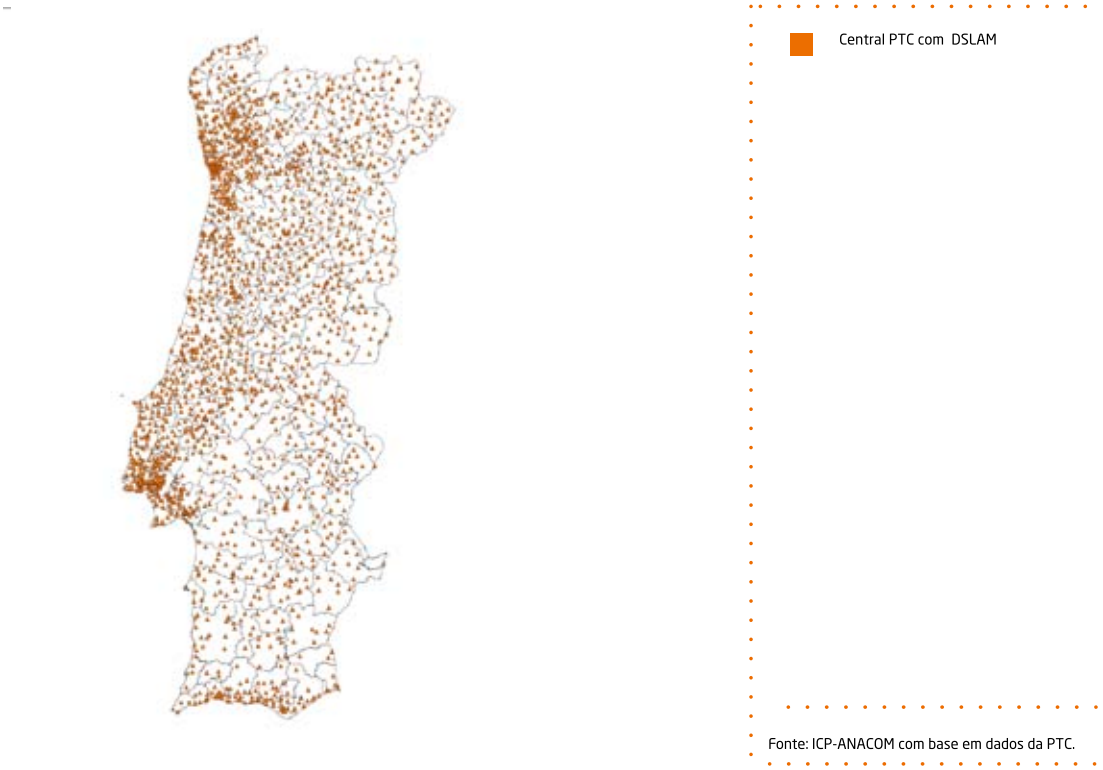
Unidade: acessos
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

[Voltar ao Índice]

Refira-se ainda que, no âmbito da consulta pública e audiência prévia sobre o sentido provável da decisão relativa às análises dos mercados de banda larga (mercado 4 e 5 da Recomendação da CE 2007/879/CE, de 17 de Dezembro), algumas entidades manifestaram preocupação face a uma eventual descontinuação da oferta grossista Rede ADSL PT no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas áreas C, como resultado de o ICP-ANACOM ter suprimido as obrigações neste mesmo mercado por concluir que nenhuma empresa nele detinha PMS.

No entanto, regista-se que em 2009 o Grupo PT continuou a disponibilizar, e nas mesmas condições, aquela oferta grossista nas áreas C do mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga, mantendo a cobertura indicada na Figura 3.

Localização das centrais com *digital subscriber line access multiplexer* (DSLAM) com assinantes (2009) | Figura 3



Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC.

2.3.3 Oferta de Referência de Circuitos Alugados (ORCA)

A ORCA, disponível no mercado desde 2005, continuou a ser activamente utilizada pela maioria dos OPS, incluindo os operadores a actuar no mercado de retalho de circuitos alugados.

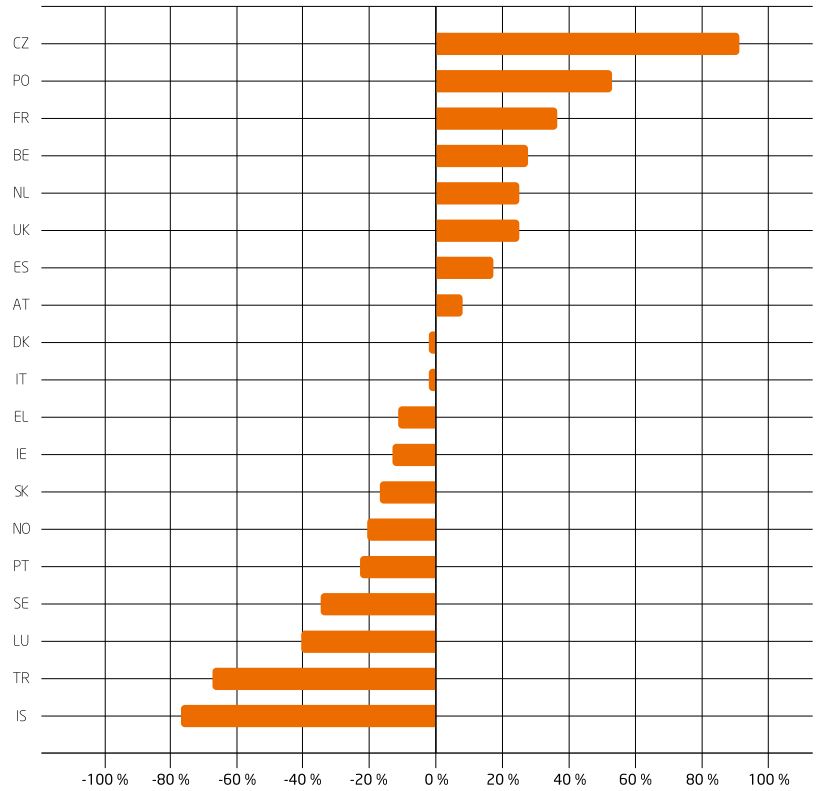
A importância desta oferta grossista está patente no facto de os operadores terem acesso em todo o território nacional e de modo não discriminatório a *inputs* grossistas, a preços orientados para os custos, em prazos bem definidos e com uma determinada qualidade de serviço, que permite diminuir significativamente as barreiras à entrada no mercado e contribuir para melhores condições concorrenciais.

[Voltar ao Índice]

Segundo uma comparação de preços elaborada pela Teligen, com dados de Novembro de 2009[6], verifica-se que, no caso dos circuitos de débitos mais baixos (64 Kbps[7] e 2 Mbps), os preços em Portugal encontravam-se 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), onde no entanto já existe, de um modo geral, um nível de concorrência mais elevado.

Nos gráficos seguintes, apresentam-se essas comparações de preços para os tipos de circuitos referenciados, medidos em termos de desvio face à média para os países considerados – a média é calculada excluindo os preços para Portugal.

Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro de 2009) | Gráfico 9



Fonte: Telligen, Novembro de 2009 (com base no cabaz de distâncias da Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE), preços sem IVA e sem considerar paridade de poder de compra)

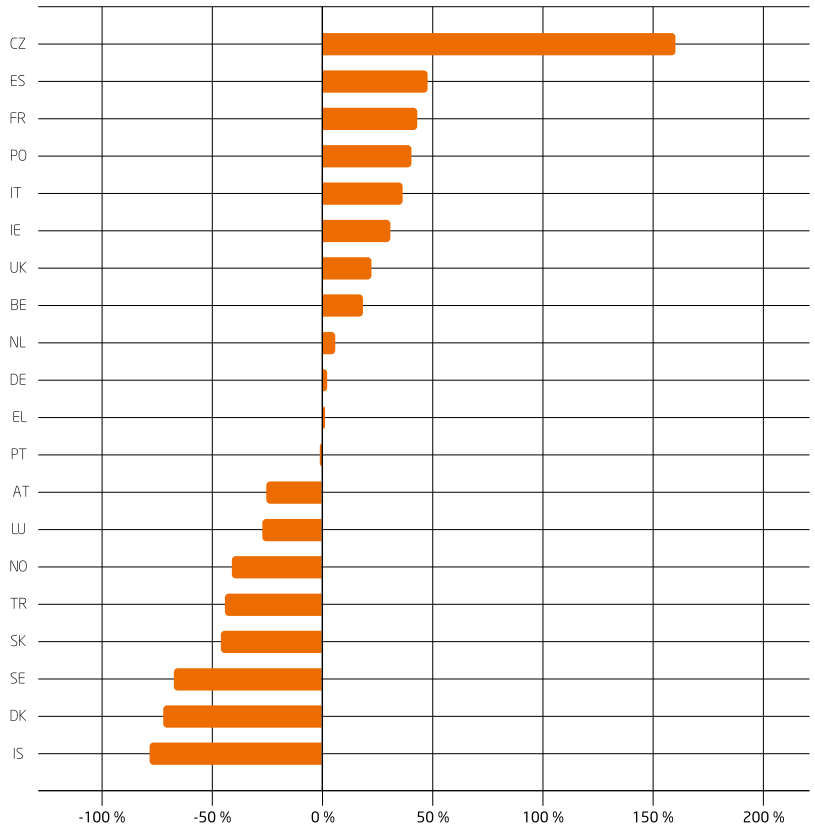
6 Para realizar a comparação de preços de circuitos alugados e calcular o preço médio de um circuito de determinada capacidade, a Teligen tem em conta os preços os operador histórico de cada país e utiliza como ponderador o cabaz de distâncias OCDE que envolve 6 segmentos de distância:

Distâncias	2 km	20 km	50 km	100 km	200 km	500 km
Cabaz OCDE	35%	20%	15%	20%	5%	5%

7 Kilobit *per second* (milhares de bits por segundo).

[Voltar ao Índice]

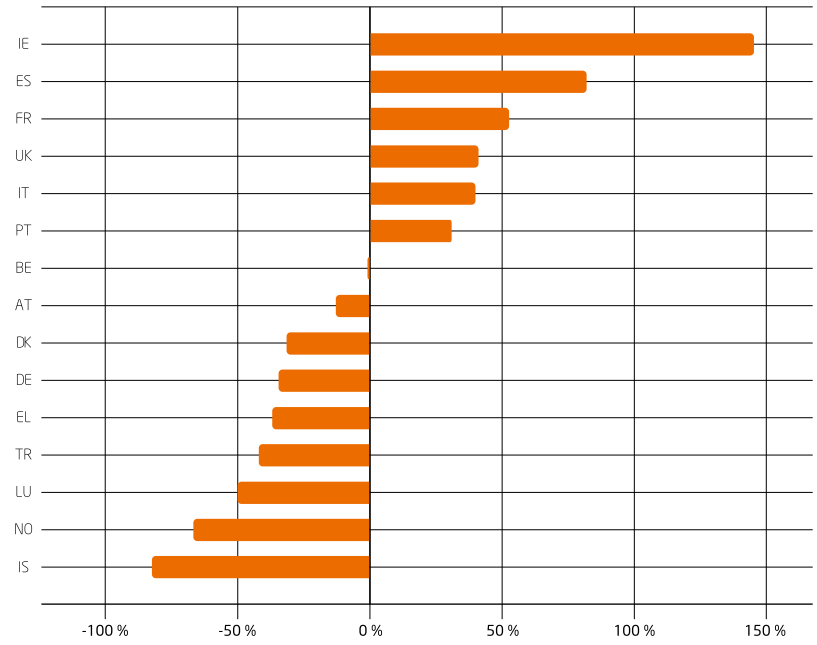
Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro de 2009) | Gráfico 10



Fonte: Telligen, Novembro de 2009 (com base no cabaz de distâncias da OCDE, preços sem IVA e sem considerar paridade de poder de compra)

[Voltar ao Índice]

Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro de 2009) | Gráfico 11



Fonte: Telligen, Novembro de 2009 (com base no cabaz de distâncias da OCDE, preços sem IVA e sem considerar paridade de poder de compra)

2.3.4 Proposta de Referência de Interligação (PRI)

Foi aprovada pelo ICP-ANACOM, em 11 de Março de 2009, a decisão final relativa às condições da PRI a vigorar em 2009, bem como o relatório da audiência prévia a que foi sujeito o respectivo SPD, aprovado em 4 de Dezembro de 2008.

a) Preços de originação e terminação de chamadas

Na deliberação relativa à PRI 2009, o ICP-ANACOM entendeu que a manutenção dos preços máximos em vigor, que decorreu nomeadamente dos resultados do sistema de custeio da PTC e de uma menor utilização da rede fixa, permitia garantir o equilíbrio entre a necessidade de promover incentivos ao desenvolvimento de infra-estrutura própria e a promoção de uma concorrência efectiva.

Releva-se ainda que a variação média anual dos preços de interligação não é nula uma vez que, durante 2008, vigoraram dois tarifários de interligação distintos, consubstanciando-se assim essa variação em aproximadamente -0,5 por cento (admitindo os perfis de tráfego estimados pela PTC para 2009).

A tabela seguinte ilustra as variações ocorridas face aos preços anteriormente em vigor, em termos dos proveitos médios anuais.

[Voltar ao Índice]

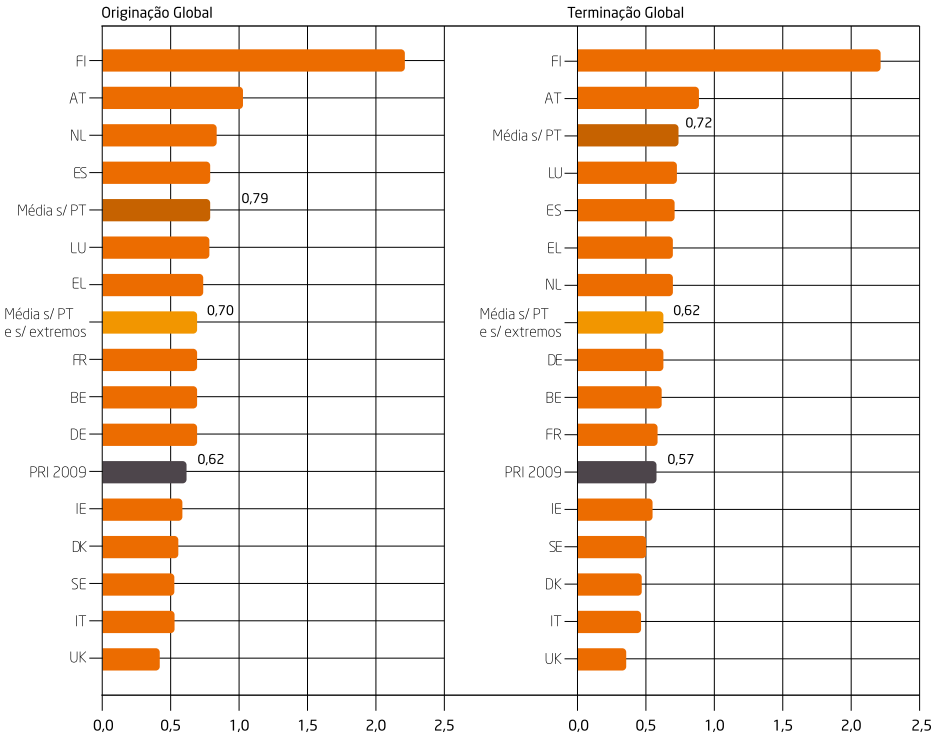
Variação dos proveitos médios anuais de interligação em 2009 face a 2008, para os serviços de originação e terminação, com base numa chamada de duração média | Tabela 1

	Terminação			Originação			Total interligação ponderado
	Horário normal	Horário económico	Média	Horário normal	Horário económico	Média	
Local	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Trânsito simples	-0,66 %	-1,65 %	-0,89 %	-0,68 %	-1,02 %	-0,72 %	-0,81%
Trânsito duplo	-1,09 %	-1,82 %	-1,46 %	-1,13 %	-1,74 %	-1,26 %	-1,42%
Média	-0,35 %	-0,97 %	-0,52 %	-0,45 %	-0,70 %	-0,49 %	-0,51%

Fonte: ICP-ANACOM

Os preços máximos determinados permitiram ainda manter uma posição favorável no que se refere às práticas correntes europeias relativamente a esta matéria, conforme se pode observar nos gráficos seguintes.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)[8] | Gráfico 12



Unidade: cêntimos de euros
Fonte: ICP-ANACOM

8 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 originação de chamadas quer para a terminação de chamadas, um indicador que permita avaliar de forma integrada os vários elementos de interligação.

[Voltar ao Índice]

Face à situação em 2008 (aplicando o perfil de tráfego estimado pela PTC para 2009 e mantendo-se os preços), constata-se que Portugal manteve o mesmo posicionamento no que respeita à originação, passando do quarto para o quinto lugar no que respeita à terminação. É ainda de relevar que a média da UE (excluindo Portugal), subiu no período 2008-2009, verificando-se variações de +2,6 por cento e de +2,9 por cento, para a originação e terminação, respectivamente. A tabela seguinte apresenta informação mais detalhada relativamente ao posicionamento de Portugal face à média europeia, na sequência da deliberação de 11 de Maio de 2009.

Comparação dos preços de interligação com as práticas da UE15 (preço por minuto de uma chamada de três minutos) | Tabela 2

	Originação						**Terminação**					
	Local		Trânsito simples		Trânsito duplo		Local		Trânsito simples		Trânsito duplo	
	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE	HN	HE
Preços ICP-ANACOM	0,54	0,35	0,75	0,46	1,20	0,74	0,54	0,35	0,75	0,46	1,20	0,74
Média UE (s/PT)	0,69	0,49	0,95	0,65	1,33	0,84	0,69	0,49	0,93	0,64	1,29	0,83
Desvio preços ICP-ANACOM face à média	-21,2%	-27,5%	-20,3%	-28,8%	-10,4%	-12,5%	-20,6%	-27,2%	-19,3%	-27,9%	-7,0%	-10,8%
Média excluindo extremos e PT	0,59	0,37	0,88	0,56	1,27	0,76	0,59	0,37	0,87	0,55	1,26	0,74
Desvio preços ICP-ANACOM face à média excluindo extremos	-8,2%	-4,9%	-14,2%	-16,7%	-5,5%	-3,1%	-7,6%	-4,7%	-13,0%	-15,5%	-5,3%	-0,7%

Fonte: Cálculo ICP-ANACOM, com base em informação da Cullen International de Dezembro de 2007.

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

O ICP-ANACOM decidiu manter inalterados em 2009 os preços do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança constantes da PRI 2008 por considerar ser prematura a definição de novos valores sem uma análise mais aprofundada sobre a matéria. Note-se que os valores vigentes são de: (i) 2,90 cêntimos de euro, por chamada, para os serviços de chamadas em que o custo a suportar pelo chamador é inferior ou igual a Local PTC (tal como definido no tarifário para os clientes residenciais da PTC); e (ii) 3,17 cêntimos de euro, por chamada, para os restantes serviços especiais não gratuitos.

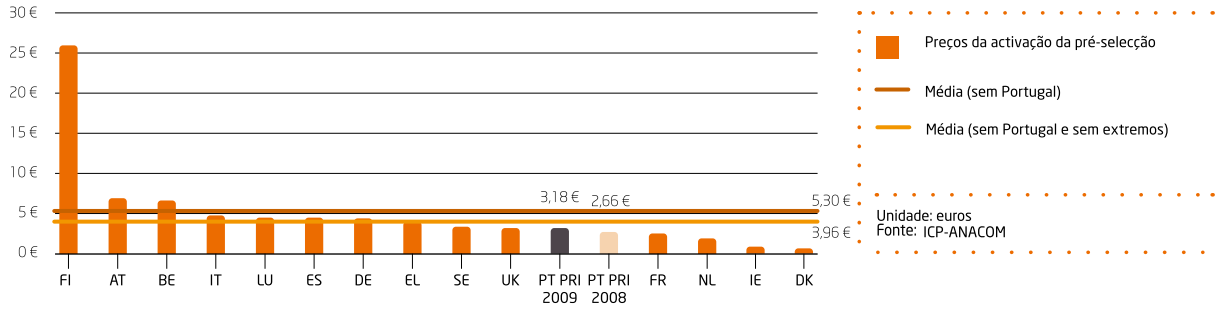
c) Preço de activação da pré-selecção

O ICP-ANACOM considerou ser adequado proceder ao aumento do preço máximo da activação da pré-selecção a vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2009, fixando o mesmo em 3,18 euros, o que representou um aumento de 20 por cento face ao preço então em vigor.

[Voltar ao Índice]

Note-se que, em termos de comparações europeias o novo preço corresponde mesmo assim ao quinto preço mais baixo da UE mantendo Portugal no grupo das cinco melhores posições relativas, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (Setembro de 2008) | Gráfico 13



Na decisão de aumento do preço, o ICP-ANACOM atendeu nomeadamente: (i) às variações muito significativas nas quantidades de activações de pré-selecção (que apresentou quedas muito significativas nos últimos anos) e à evolução dos custos unitários, conforme dados do sistema de contabilidade analítica (SCA) do operador histórico; (ii) ao facto de parecer não existir uma relação estável entre a variação verificada ao nível dos custos e a variação das quantidades de activações de pré-selecção, o que dificulta a elaboração de previsões de custos; (iii) ao afastamento significativo das melhores práticas europeias que resultaria da simples consideração das estimativas de custos com base nos dados de custeio relativos ao primeiro semestre de 2008; (iv) à existência de uma tendência clara de diminuição significativa do número de activações de pré-selecção; e (v) à necessidade de dar previsibilidade ao mercado quanto às condições a vigorar.

d) Preços de activação da portabilidade do número

Foi decidido manter os preços de activação da portabilidade do número fixados em 2008 e que se situavam nos seguintes valores:

Preços máximos de activação da portação por número | Tabela 3

	Preço máximo PRI 2009
Portação individual	4,01€
Blocos de números 1 a 9	4,01€
Blocos de números 10 a 99	1,47€
Blocos de números ≥100	0,73€

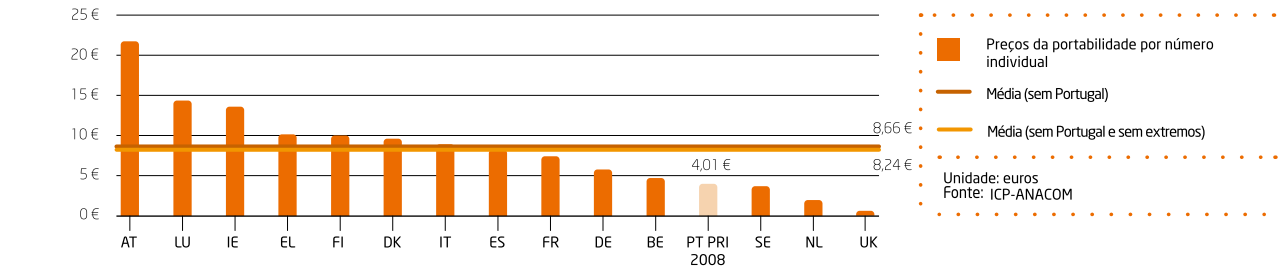
Fonte: ICP-ANACOM

[Voltar ao Índice]

A decisão do ICP-ANACOM assentou essencialmente no facto de: (i) os preços actualmente em vigor compararem favoravelmente com a situação verificada a nível europeu, constituindo tal um indício de que os mesmos não estarão desajustados das melhores práticas de mercado; (ii) ser privilegiada a opção que represente um menor factor disruptivo face às condições de mercado a que se vem assistindo, nomeadamente as flutuações significativas em termos de volumes de portações; e (iii) a ausência de dados de custeio específicos para a portação de gamas de números.

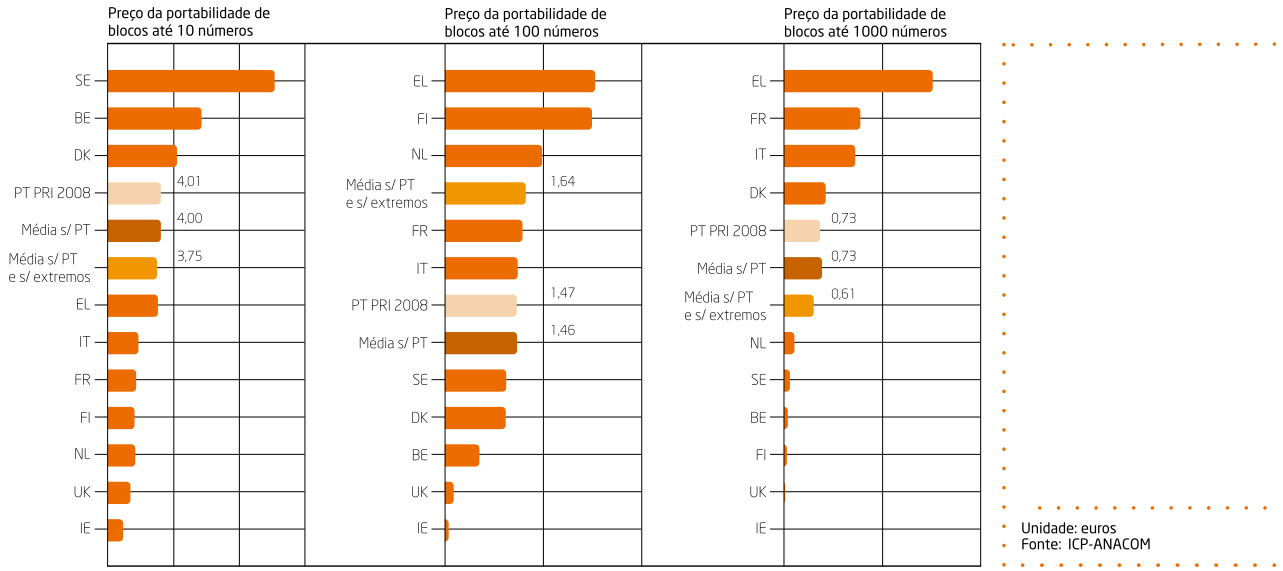
Note-se que em termos de comparações europeias, o preço da portação de um número individual em 2009 compara favoravelmente com a média da UE (com e sem extremos).

Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (Setembro de 2008) | Gráfico 14



No que respeita à portação de blocos de números, o posicionamento de Portugal manteve-se alinhado com a média da UE, conforme se ilustra nos gráficos seguintes.

Comparações europeias - preços da portabilidade (Setembro de 2008) | Gráfico 15



[Voltar ao Índice]

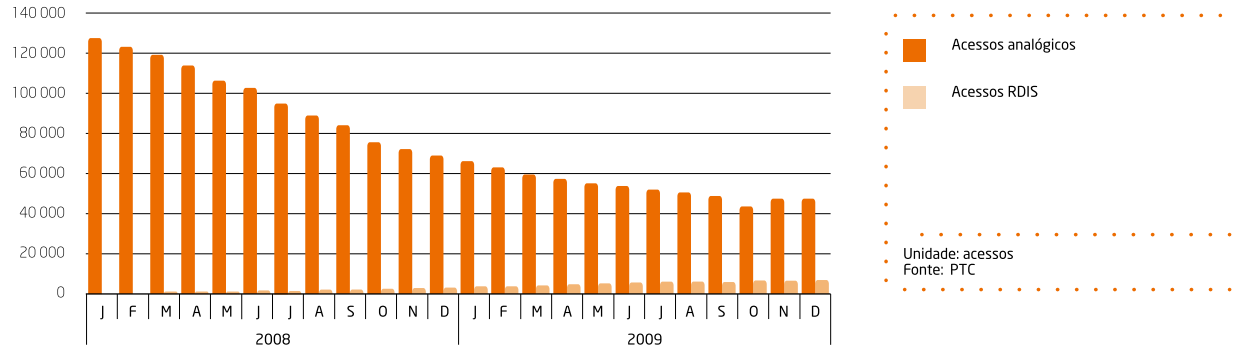
2.3.5 Oferta de Realuguer da Linha de Assinante (ORLA)

O número de acessos analógicos com ORLA activa continuou a decrescer a um ritmo acentuado reflectindo a descida verificada na prestação do STF na modalidade de acesso indirecto. Verificou-se assim uma redução de 27 por cento durante o ano 2009 – no final de Dezembro de 2009 existiam 48 430 acessos analógicos com ORLA activa (47 652, excluindo as empresas do Grupo PT).

No entanto, o número de acessos de rede digital com integração de serviços (RDIS) com ORLA activa, muito associados ao mercado empresarial, tem vindo a crescer a um ritmo acentuado, registando-se no final de 2009 um aumento de 115 por cento face ao final de 2008, existindo no final do ano 7213 acessos (7085 excluindo as empresas do Grupo PT).

Para melhor visualização da evolução do número de acessos com ORLA activa, quer acessos analógicos, quer acessos RDIS (RDIS Básicos e RDIS Básicos *Plus*), apresenta-se no gráfico seguinte a informação transmitida pela PTC nesta matéria relativamente aos anos 2008 e 2009.

Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do Grupo PT | Gráfico 16

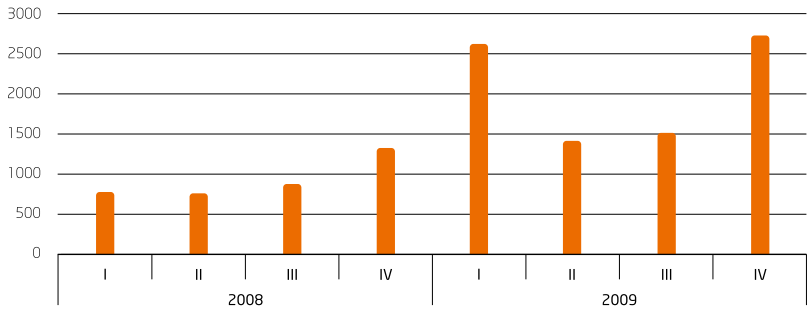


2.3.6 Oferta de Referência de Acesso a Condutas (ORAC)

Desde que entrou em vigor (em meados de 2006), a ORAC registou um interesse crescente por parte das suas beneficiárias, sendo que o ano 2009 não foi excepção, o que se traduziu, nomeadamente, no aumento do número de respostas a pedidos de informação sobre condutas e infra-estrutura associada e do número de intervenções nas condutas na PTC, conforme se atesta nos gráficos seguintes.

[Voltar ao Índice]

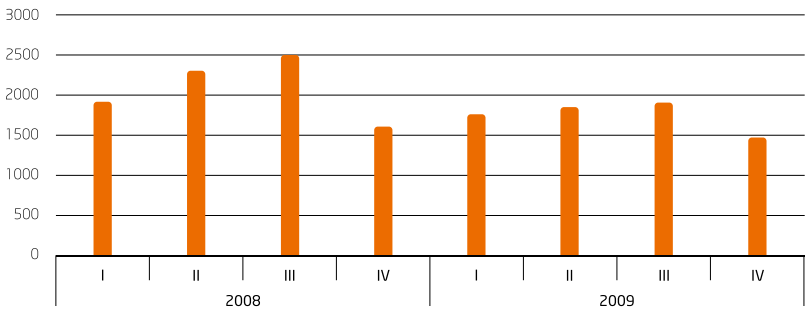
Número de respostas a pedidos de informação | Gráfico 17



Resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada

Unidade: respostas
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

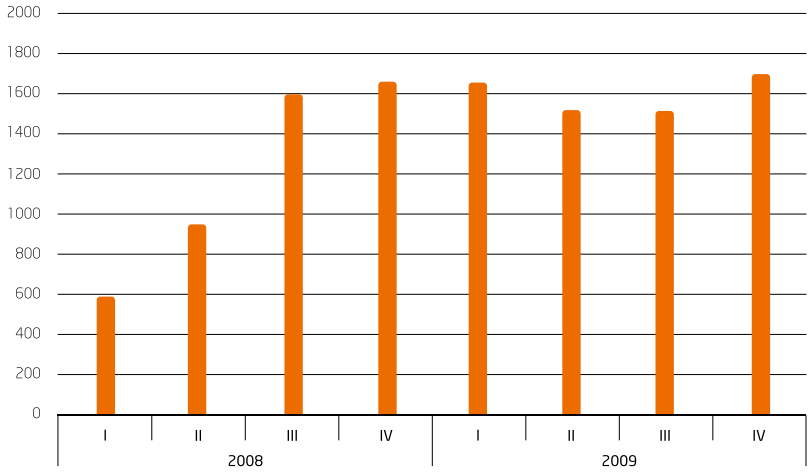
Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade | Gráfico 18



Resposta a pedido de análise de viabilidade

Unidade: respostas
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

Número de intervenções no âmbito da ORAC | Gráfico 19



Número de intervenções

Unidade: intervenções
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

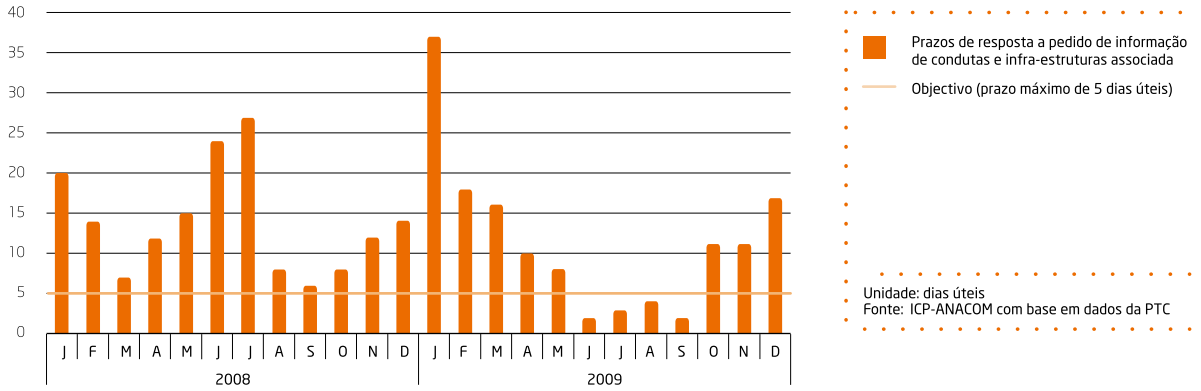
[Voltar ao Índice]

Esta crescente utilização da ORAC reflecte uma importância acrescida desta oferta grossista no actual contexto de mercado, pelo que foi necessário torná-la mais eficiente, completa e extensiva, adaptando-se às necessidades do mercado, nomeadamente num período de desenvolvimento das NRA onde o acesso a condutas assume um carácter essencial. Neste sentido, por deliberação de 17 de Novembro de 2009, foi aprovado um SPD sobre alterações à ORAC, as quais envolveram, entre outros aspectos, matérias como a qualidade de serviço, a disponibilização de informação, o sistema de informações e as compensações por incumprimento. Em particular, o ICP-ANACOM propôs neste SPD:

- alargar as obrigações de acesso aos postes e túneis de entrada de cabos nas centrais;
- estender as compensações por incumprimento a todos os serviços não condicionando o seu pagamento ao envio de previsões ou à solicitação prévia dos beneficiários;
- definir prioridades quanto à inclusão da informação sobre ocupação de condutas em função da localização geográfica;
- promover o estabelecimento de um sistema de informações (SI ORAC) que permita o tratamento automático dos pedidos e das respostas, tornando mais céleres os processos desta oferta;
- reduzir alguns prazos de resposta e estabelecer a sua aplicação para 100 por cento dos casos.

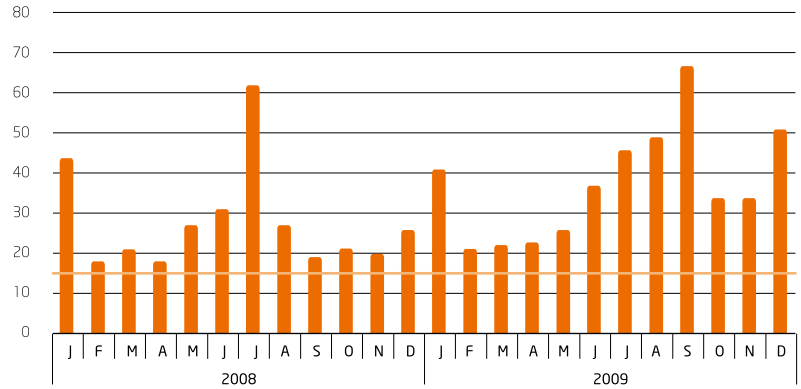
Da intervenção realizada pelo ICP-ANACOM, durante 2009, é ainda de referir o acompanhamento continuado dos níveis de qualidade do serviço prestado pela PTC, verificando-se que, apesar de se observarem algumas melhorias face aos anos anteriores, existem ainda alguns indicadores com valores não compatíveis com os objectivos oportunamente fixados (ver Gráfico 20 a Gráfico 23), o que se encontra em análise em sede própria.

Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada | Gráfico 20



Unidade: dias úteis
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade | Gráfico 21

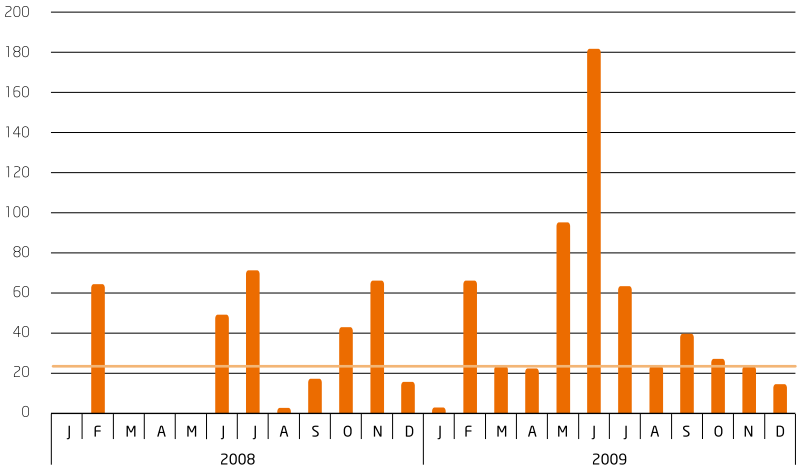


Prazos de resposta a pedido de análise de viabilidade

Objectivo (prazo máximo de 15 dias de calendário)

Unidade: dias de calendário
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter não urgente | Gráfico 22



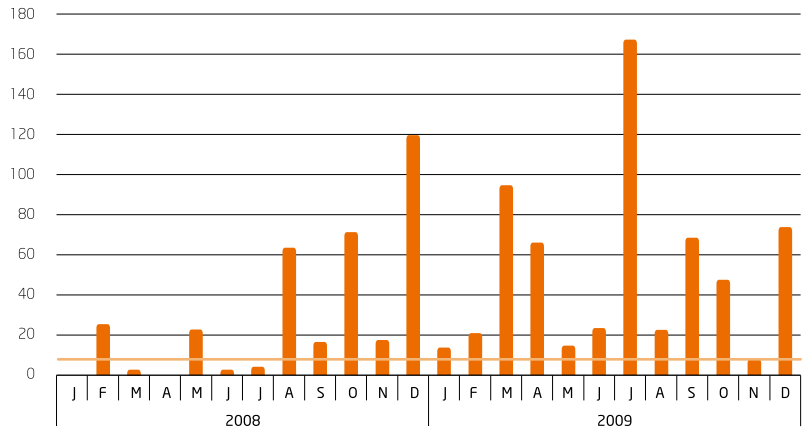
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente

Objectivo (prazo máximo de 24 horas consecutivas)

Unidade: horas consecutivas
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

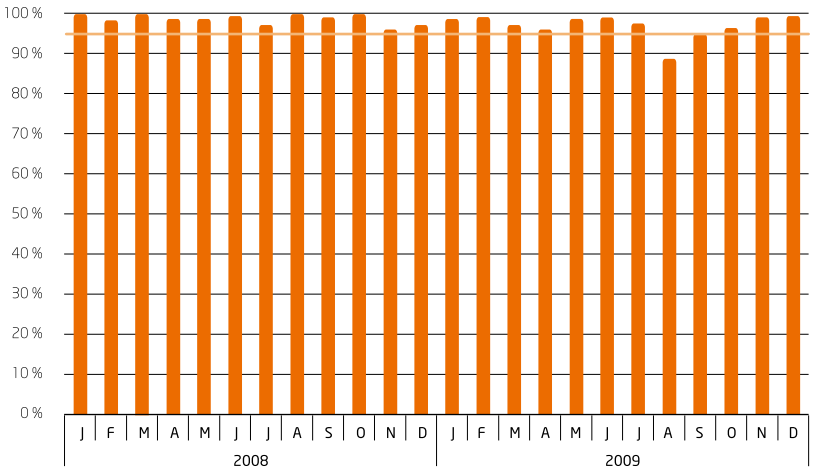
[Voltar ao Índice]

Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter urgente | Gráfico 23



Unidade: horas consecutivas
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento[9] | Gráfico 24



Unidade: ponto percentual
Fonte: ICP-ANACOM com base em dados da PTC

9 Este indicador é calculado com base no número de acompanhamentos efectuados nas datas a que a PTC se comprometeu face ao número total de acompanhamentos efectuados.

[Voltar ao Índice]

3

GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL

(OBJECTIVO 2)

[Voltar ao Índice]

3 Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e cidadãos em geral (Objectivo 2)

A defesa dos interesses dos cidadãos constitui um dever das ARN consagrado no quadro regulamentar da UE e da legislação nacional visando, assegurar nomeadamente um elevado nível de protecção dos consumidores nas suas relações com os prestadores de serviços, em particular, em termos de transparência nas ofertas e protecção de dados pessoais, e um SU com preços acessíveis e qualidade de serviço especificada.

A adopção de medidas destinadas à remoção de barreiras que limitem a mudança de prestador por parte dos consumidores assume-me também, neste contexto, como um objectivo relevante, associado em particular à implementação efectiva de funcionalidades como a portabilidade do número e, em menor extensão, a pré-selecção de operador.

[Voltar ao Índice]

3.1 Serviço Universal (SU) das comunicações electrónicas

3.1.1 Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

O PSU, actualmente a PTC, encontra-se obrigado nomeadamente, e na sequência da deliberação do ICP-ANACOM de 30 de Março de 2006, a publicar anualmente os parâmetros de qualidade de serviço e objectivos de desempenho aplicáveis ao SU bem como informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto.

Apresenta-se na Tabela 4 os objectivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores em 2008 e 2009.

[Voltar ao Índice]

Parâmetros de qualidade de serviço do SU | Tabela 4

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Ano 2008	Ano 2009
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial			
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objectivo (dias)			
(a_1) que corresponde ao percentil 95 % das instalações mais rápidas	21	19	18
(a_2) que corresponde ao percentil 99 % das instalações mais rápidas	43	36	36
(b) Percentagem de pedidos de fornecimento de ligação satisfeitos até à data acordada com o cliente, quando o cliente define uma data objectivo	85 %	81 %	89 %
(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.	20 %	26 %
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,13	0,16
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	297	320
		944	229
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)			
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local			
(a_1) que correspondem ao percentil 80 % das reparações mais rápidas	72	74	76
(a_2) que correspondem ao percentil 95 % das reparações mais rápidas	165	139	144
(b) Tempos de reparação de outras avarias			
(b_1) que correspondem ao percentil 80 % das reparações mais rápidas	47	44	62
(b_2) que correspondem ao percentil 95 % das reparações mais rápidas	108	93	114
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	68 %	66 %
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista			
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0	19,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80 %	91 %	88 %
PQS5. Chamadas não concretizadas			
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		1 600 848 841	1 494 090 504
-chamadas nacionais	n.d.		
-chamadas internacionais	n.d.		
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.d.	0,16 %	0,07 %
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.d.		
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas			
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:			
-chamadas nacionais	n.d.	n.d.	n.d.
-chamadas internacionais	n.d.	n.d.	n.d.
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)			
(b_1) que correspondem ao percentil 100 % das chamadas mais rápidas	n.d.	n.d.	n.d.
(b_2) que correspondem ao percentil 95 % das chamadas mais rápidas	n.d.	n.d.	n.d.
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)			
(c_1) que correspondem ao percentil 100 % das chamadas mais rápidas	n.d.	n.d.	n.d.
(c_2) que correspondem ao percentil 95 % das chamadas mais rápidas	n.d.	n.d.	n.d.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos			
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	2,7	3,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95 %	96 %	95 %
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 %	98 %
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas			
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04 %	0,02 %	0,03 %

Fonte: PTC

[Voltar ao Índice]

Como resulta do reporte do PSU verifica-se que de 2008 para 2009 se mantém o quadro de incumprimento de alguns objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU, encontrando-se o ICP-ANACOM a analisar a situação, de acordo com o previsto na citada deliberação de 30 de Março de 2006.

3.1.2 Estratégia do PSU para os postos públicos

A PTC remeteu ao ICP-ANACOM, em 9 de Dezembro de 2009, a declaração de estratégia de desenvolvimento para o serviço de postos públicos para o ano 2010, tendo já no início 2010 transmitido a esta Autoridade o relatório de concretização referente ao ano 2009.

No que respeita à concretização dos objectivos que a PTC havia proposto para 2009, verifica-se que o parque total concretizado representa uma elevada aderência ao previsto (o parque total de postos públicos efectivamente realizado em 2009 representa um desvio muito pouco significativo face ao previsto (-0,1 por cento)). Sem prejuízo, verifica-se que esse nível de aderência não ocorreu relativamente ao parque instalado em locais de interesse social e ao parque associado aos utilizadores com necessidades especiais. De facto, no tocante ao parque de postos públicos em locais de interesse social, em relação à globalidade de postos públicos, existiu um desvio negativo de cerca de 10 por cento do parque efectivamente realizado face ao que havia sido previsto e quanto ao parque associado aos utilizadores com necessidades especiais, o parque de postos públicos que permitem a entrada e saída de cadeiras de rodas não sofreu alterações em 2009.

Apresenta-se na Tabela 5 com maior detalhe a evolução do parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2009 tendo em conta critérios de dispersão geográfica, localização e formas de pagamento disponíveis.

[Voltar ao Índice]

Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2009 | Tabela 5

Distrito	Previsto 2009						Realizado 2009					
	Exterior		Interior		Total		Exterior		Interior		Total	
	Só cartão	Cartão e moeda	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total previsto	Só cartão	Cartão e moeda	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total realizado
Aveiro	5	313	170	716	548	1 752	4	309	167	706	523	1 709
Beja	12	167	134	264	179	756	9	172	140	269	174	764
Braga	18	305	130	980	434	1 867	16	308	127	970	539	1 960
Bragança	7	53	19	552	75	706	7	53	20	546	81	707
Castelo Branco	17	109	74	542	290	1 032	12	116	74	541	239	982
Coimbra	20	275	94	894	320	1 603	15	277	100	881	287	1 560
Évora	9	115	116	122	190	552	8	120	108	120	154	510
Faro	22	717	177	439	386	1 741	12	741	181	446	496	1 876
Guarda	18	75	52	566	84	795	13	79	50	567	97	806
Leiria	24	240	98	673	322	1 357	22	241	87	676	349	1 375
Lisboa	221	3 344	1 340	430	1 716	7 051	166	3 371	1 241	425	1 941	7 144
Portalegre	3	67	78	128	188	464	3	65	70	135	126	399
Porto	77	1 562	427	600	2 591	5 257	67	1 390	462	601	2 464	4 984
Santarém	10	180	114	596	293	1 193	10	180	115	598	329	1 232
Setúbal	32	1 013	392	161	743	2 341	28	1 030	370	164	835	2 427
Viana do Castelo	3	131	73	531	246	984	3	132	64	518	240	957
Vila Real	7	81	34	761	206	1 089	6	84	34	767	234	1 125
Viseu	19	128	94	1 056	292	1 589	15	131	92	1 047	269	1 554
Madeira	28	155	100	143	240	666	24	177	114	102	254	671
Açores	12	121	52	123	123	431	12	132	46	119	131	440
Total	564	9 151	3 768	10 277	9 466	33 226	452	9 108	3 662	10 198	9 762	33 182

Fonte: PTC

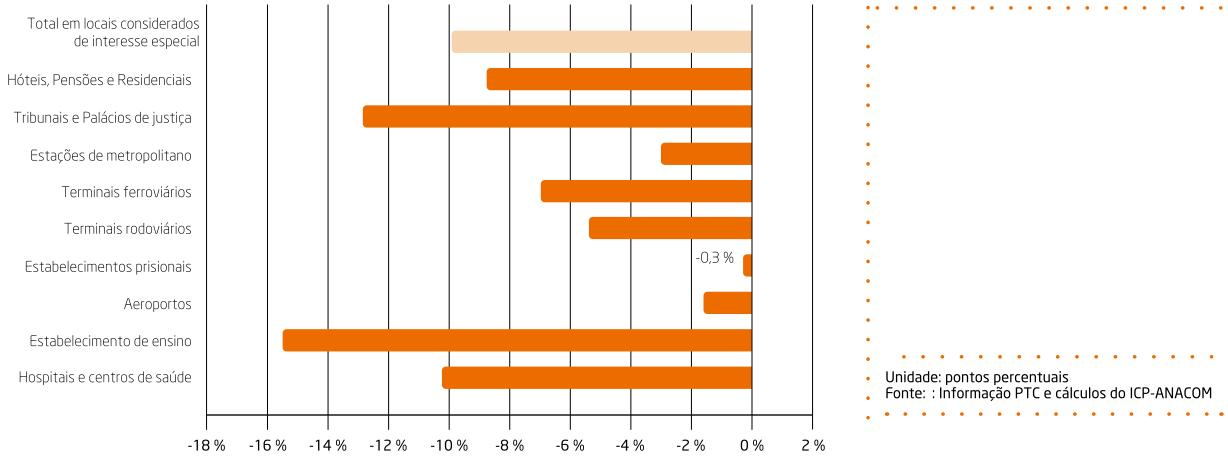
[Voltar ao Índice]

Conforme referido, o parque de postos públicos realizado em 2009 evidencia um desvio, no parque global, face ao previsto, de aproximadamente -0,1 por cento. Atendendo, em particular, a cada tipo de posto público, constata-se que os desvios mais significativos ocorreram a nível dos postos de exterior "Só cartão" e dos postos de interior do tipo "Só moedas", com desvios de -19,9 por cento e 3,1 por cento, respectivamente.

Na maioria dos distritos o parque efectivamente realizado ultrapassou o previsto. Os distritos onde se verificaram os maiores desvios positivos foram Faro e Braga, com 7,8 por cento e 5,0 por cento, respectivamente. Verificaram-se ainda desvios negativos em 8 distritos, sendo que os maiores desvios negativos foram registados para os distritos de Portalegre (-14,0 por cento) e Évora (-7,6 por cento).

No que se refere aos postos públicos afectos a locais de interesse social a PTC havia previsto ter 3 519 postos públicos nesses locais, tendo efectivamente disponíveis no final de 2009, 3169 postos públicos. O desvio mais significativo ocorreu no parque instalado em estabelecimentos de ensino (desvio de -15,5 por cento), sendo que a maior aderência do concretizado ao previsto ocorreu a nível do parque instalado em aeroportos, com um desvio de -0,3 por cento.

Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2009 face ao previsto | Gráfico 25



3.1.3 Listas telefónicas e serviços informativos

Com vista a garantir a inclusão dos dados dos assinantes da Sonaecom - Serviços de Comunicações, S. A. (Sonaecom) e Vodafone Portugal - Comunicações Pessoais, S. A. (Vodafone) nas listas e serviços informativos do SU, por deliberação de 2 de Setembro de 2009, o ICP-ANACOM autorizou a Sonaecom e a Vodafone a enviarem directamente à PTC os respectivos dados que, de acordo com a deliberação de 14 de Janeiro de 2009, deviam enviar ao ICP-ANACOM.

Visando garantir que os dados relativos aos assinantes da ZON TV Cabo Portugal, S. A. (ZON TV Cabo) que se tenham manifestado favoravelmente à inclusão dos seus dados na lista e serviço informativo do SU, por deliberação de 21 de Outubro de 2009, o ICP-ANACOM aprovou um SPD que determinou àquela empresa e à PTC que, no prazo de 15 dias seguidos, diligenciassem no sentido de celebrar um acordo, em conformidade e para os efeitos do que estabelece o artigo 89.º da LCE, sobre o formato e as condições de fornecimento das informações pertinentes sobre os respectivos assinantes.

[Voltar ao Índice]

O referido projecto foi submetido a audiência prévia dos interessados, tendo a decisão final sido já adoptada em 2010.

3.1.4 Acessibilidade dos preços

Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU

A PTC, em 27 de Outubro de 2009, submeteu à apreciação do ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário do SU aplicável opcionalmente a pedido dos clientes (tarifário sem períodos gratuitos que regista um número muito reduzido de clientes - 177 clientes em Agosto de 2009). A proposta da PTC consistia em aumentar o desconto na mensalidade da linha de rede, face à mensalidade do tarifário base principal, de 60 cêntimos (com IVA) para 70 cêntimos (com IVA), sendo aplicável retroactivamente a Julho de 2009. A tabela seguinte sintetiza o tarifário do STF proposto pela PTC.

Tarifário do STF proposto pela PTC | Tabela 6

Valor sem IVA	Preço inicial (euros)				Crédito de tempo (segundos)				Preço por minuto (euros)			
	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h	Dias úteis 09h-21h	Dias úteis 21h-09h	FDS 09h-21h	FDS 21h-09h
Local	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	60	60	60	60	0,0261	0,0084	0,0084	0,0084
Nacional	0,0700	0,0700	0,0700	0,0700	30	60	60	60	0,0496	0,0084	0,0084	0,0084
Instalação	71,83											
Assinatura	12,08											

Fonte: PTC.

No que respeita ao tarifário aplicável por defeito, a variação de preços ocorrida em 2008 (com efeitos a 27 de Setembro), produzida pela extensão da gratuitidade do tráfego às noites do fim-de-semana, era mais do que suficiente para que o *price-cap*, para esta opção tarifária, fosse cumprido em 2009, não tendo sido apresentada qualquer proposta de alteração.

Tendo o ICP-ANACOM analisado a proposta apresentada pela PTC, concluiu que era compatível com o *price-cap* aplicável pelo que, por deliberação de 3 de Novembro de 2009, decidiu não se lhe opor, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de transparência a que haja lugar.

Relativamente ao tarifário para o ano 2010, a 30 de Outubro de 2009, a PTC submeteu à apreciação do ICP-ANACOM uma proposta de alteração do tarifário residencial do STF, no âmbito do SU, tanto no tarifário principal como no tarifário alternativo, o qual vigoraria a partir de 1 de Janeiro de 2010, e que tinha como pressuposto um valor de IPC de 1,5 por cento para este ano.

Por deliberação de 17 de Novembro de 2009 o ICP-ANACOM decidiu não se opor à entrada em vigor, em 1 de Janeiro de 2010, da proposta de tarifário residencial do STF, para 2010, no âmbito do SU, apresentada pela PTC. Relevou-se no entanto que, caso se viesse a verificar (à luz de novos dados relativos ao valor de IPC previsto para 2010 publicados no respectivo Orçamento do Estado e à constituição do cabaz em 2009) que o *price-cap* não seria cumprido, a PTC deveria implementar, atempadamente, uma redução adicional do tarifário base. Tal redução adicional veio efectivamente a acontecer já no ano de 2010.

Tarifário de postos públicos do STF

De acordo com a deliberação relativa à imposição de obrigações nos mercados retalhistas de banda estreita, de 14 de Dezembro de 2004, o ICP-ANACOM estabeleceu que a

relação entre o preço da comunicação do STF na modalidade de postos públicos e na modalidade de assinante deveria continuar a obedecer a requisitos específicos, em linha com a prática regulatória aplicável naquela data (em particular, a Convenção de Preços para o Serviço Universal de Telecomunicações), que visava assegurar a acessibilidade dos serviços prestados. Assim, o ICP-ANACOM definiu nessa sede que a relação de preços, de 3 para 1, entre as chamadas originadas em postos públicos da PTC e as chamadas originadas nos postos de assinante se manteria.

No tocante às chamadas originadas na rede fixa da PTC e terminadas nas redes fixas de outros prestadores, a mesma deliberação manteve em vigor a regra anteriormente vigente, a qual estabelecia que os preços das chamadas originadas na rede da PTC e terminadas na rede de outros prestadores do STF deveriam ser idênticos aos preços das chamadas originadas e terminadas na rede da PTC, podendo ser corrigidos pela diferença, devida e quantificadamente justificada, entre a terminação das chamadas na rede da PTC e a terminação das chamadas na rede de cada prestador do STF. No tocante às chamadas com destino às redes móveis e às chamadas VoIP originadas a partir de postos públicos, não foi definida uma regra específica de controlo dos preços na mencionada deliberação.

Por deliberação de 11 de Março de 2009, o ICP-ANACOM decidiu não se opor à proposta de tarifário de postos públicos do STF, apresentada pela PTC em 11 de Fevereiro de 2009, considerando que, no tocante às chamadas fixo intra-rede PTC, esse tarifário cumpre com as obrigações estabelecidas, e que no tocante às chamadas fixo-fixo PTC-Outros operadores, o tarifário ora proposto pela PTC está em conformidade com o enquadramento regulamentar aplicável, atendendo a que este tarifário não apresenta distinção nos preços das chamadas fixo-fixo com base no operador de destino.

A proposta para o tarifário aplicável às comunicações efectuadas a partir de postos públicos foi apresentada pela PTC como procurando aumentar a simplicidade e uniformização do tarifário, incluindo preços, créditos de tempo e temporizações de impulsos idênticos em todos os períodos horários, bem como uniformização dos preços das chamadas Local, Nacional e VoIP para qualquer rede.

O tarifário proposto e aprovado pela deliberação de 11 de Março de 2009, apresenta-se na tabela seguinte.

Tarifário aprovado pelo ICP-ANACOM relativo aos postos públicos do STF | Tabela 7

		Continente				Regiões Autónomas			
		Fixo-Fixo		VoIP	Fixo-Móvel	Fixo-Fixo		VoIP	Fixo-Móvel
		L	N			L	N		
Preço por impulso (euros)		0,0583				0,0614			
Preço inicial (impulsos)		2	2	2	7	2	2	2	7
Crédito em tempo (segundos)		60				60			
Duração do impulso (segundos)	HN (dias úteis das 9h às 21h)	20				22,20			30
	HE (restantes horários)								

Fonte: PTC.

[Voltar ao Índice]

3.1.5 Custos Líquidos da prestação do Serviço Universal (CLSU)

Ao longo de 2009, e decorrente do estudo preparado pela WIK relativo à metodologia a aplicar no cálculo do CLSU e à definição das condições em que se poderá considerar que a sua prestação seja passível de representar um encargo excessivo para o respectivo prestador, o ICP-ANACOM procedeu a várias análises complementares na óptica económica e jurídica e à recolha da informação existente noutros países sobre esta matéria, com vista a apresentação de uma proposta de metodologia de cálculo e à definição do conceito de encargo excessivo.

O ICP-ANACOM, com base nas análises efectuadas e na informação recolhida desenvolveu documentação interna para preparar a consulta pública sobre a metodologia de cálculo dos CLSU, o conceito de encargo excessivo e o processo dos CLSU apresentados pela PTC para o período de 2001 a 2003.

3.1.6 Processo de designação de PSU

Na sequência da consulta pública que decorreu em 2008 destinada à recolha de posições sobre um conjunto de questões inerentes ao processo de designação de PSU e de manifestações de interesse por parte dos vários agentes do mercado na prestação e modo de prestação daquele serviço, e das recomendações posteriormente remetidas pelo ICP-ANACOM, e ainda dos esclarecimentos adicionais entretanto enviados, em 2009 esta Autoridade esteve empenhada na preparação da documentação necessária à realização do referido concurso.

Prosseguiram assim, em 2009, os trabalhos de preparação dos instrumentos do concurso – Regulamento do Concurso e Cadernos de Encargos – para a selecção do (ou dos) PSU tendo em vista a apresentação ao Governo de projectos alinhados com as conclusões e recomendações feitas pelo ICP-ANACOM.

3.2 Serviço Universal (SU) dos serviços postais

Faz parte das competências do ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora postal, a fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo SU, ao abrigo da alínea c) do n.º 2 do Artigo 18.º da Lei de Bases dos Serviços Postais[10] e tendo em conta as condições estabelecidas nos convénios celebrados entre o ICP-ANACOM e os CTT – Correios de Portugal, S. A. (CTT) nos termos da concessão.

É da competência da concessionária do SU dos serviços postais, de acordo com n.º 3 da cláusula 20.ª da Concessão, a criação e o encerramento dos estabelecimentos postais e a alteração do seu horário de funcionamento, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura, estando os CTT 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.

3.2.1 Preços do SU dos serviços postais

Em 1 de Janeiro de 2009 entraram em vigor novos preços do SU dos serviços postais, na sequência da não oposição pelo ICP-ANACOM ainda no decorrer do final do ano de 2008 sendo de salientar que os preços dos serviços não reservados não se encontram sujeitos a uma variação máxima de preços. Neste âmbito, releva-se a variação de preços dos serviços reservados de 2,9 por cento (cumprindo a variação máxima permitida pelo Convénio de Preços também de 2,9 por cento) e, a nível dos serviços não reservados, a variação média dos preços das correspondências de 3,1 por cento.

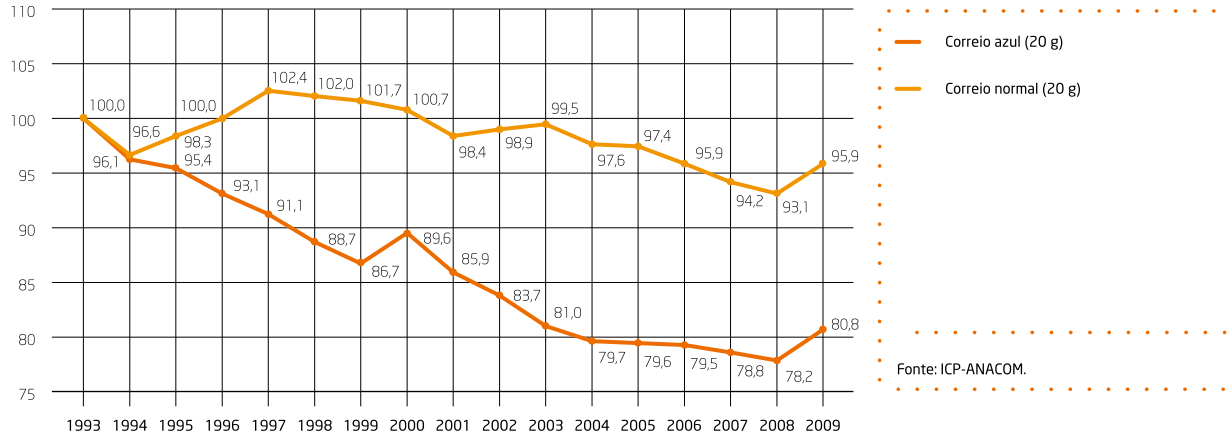
Em Novembro de 2009, os CTT comunicaram a esta Autoridade uma proposta de actualização de preços referentes ao Serviço Universal não reservado de envios de Jornais, Publicações Periódicas e Livros, para vigorar a partir de 1 Janeiro de 2010. Os referidos preços entraram em vigor na data prevista, podendo o ICP-ANACOM determinar a qualquer momento alterações a cada um desses preços, devidamente fundamentadas em termos do cumprimento dos princípios tarifários previstos no Convénio de Preços e tendo em conta também os níveis de qualidade observados (de acordo com o n.º 5 do artigo 5.º e o n.º 1 do artigo 10.º do Convénio de Preços).

Em termos de evolução de preços verifica-se que, entre 1993[11] e 2009, o preço médio anual da tarifa base (tarifa de uma carta normalizada com peso até 20 gramas[12]) do correio normal nacional diminuiu, em termos reais, 4,1 por cento e o preço médio anual da tarifa base do correio azul nacional diminuiu, no mesmo período, 19,2 por cento em termos reais, conforme se atesta no gráfico seguinte. A subida em termos reais em 2009 decorreu em parte da inflação negativa verificada nesse ano.

10 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.
11 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.
12 Consideram-se os preços de: selos e franquias ao balcão das estações de correio; envios em regime de avença; selos em máquinas de vendas de selos (1 e 10 unidades). No cálculo de cada preço médio anual utilizou-se uma estrutura de tráfego fixa, a última disponível, correspondente a 2008. O cálculo da evolução real do índice dos preços levou em consideração a inflação registada em cada ano.

[Voltar ao Índice]

Evolução real do índice dos preços médios anuais da tarifa base (1993=100) correio normal e azul, nacional | Gráfico 26



Fonte: ICP-ANACOM.

3.2.2 Qualidade do SU dos serviços postais

No Convénio de Qualidade são definidos os vários indicadores de qualidade de serviço (IQS) e respectivos níveis de qualidade que os CTT se obrigam a cumprir anualmente, encontrando-se fixado, para cada IQS, um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço. Encontra-se também definido um indicador global de qualidade de serviço (IG), o qual é calculado em função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os vários IQS[13].

Nos termos do disposto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM procedeu, em 2009, à monitorização trimestral dos IQS dos CTT, incluindo a avaliação anual do cumprimento dos níveis de qualidade de serviço face ao estipulado.

Verificou-se que, em 2009, todos os IQS atingiram o respectivo valor objectivo, com excepção do IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis) e do IQS5 (correio azul não entregue até 10 dias úteis) - não obstante este dois IQS superaram o respectivo valor mínimo sendo que a situação neles verificada se ficou a dever em certa medida a diversos assaltos ocorridos a marcos de correios, incluindo receptáculos de correio existentes nas estações de correio. O IG registou um valor superior a 100 (ver tabela 8).

Assim sendo, porque o IG foi superior a 100 e todos os IQS superaram o correspondente valor mínimo, não foi aplicada qualquer dedução à variação máxima dos preços dos serviços reservados permitida para 2010.

13 O 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.

[Voltar ao Índice]

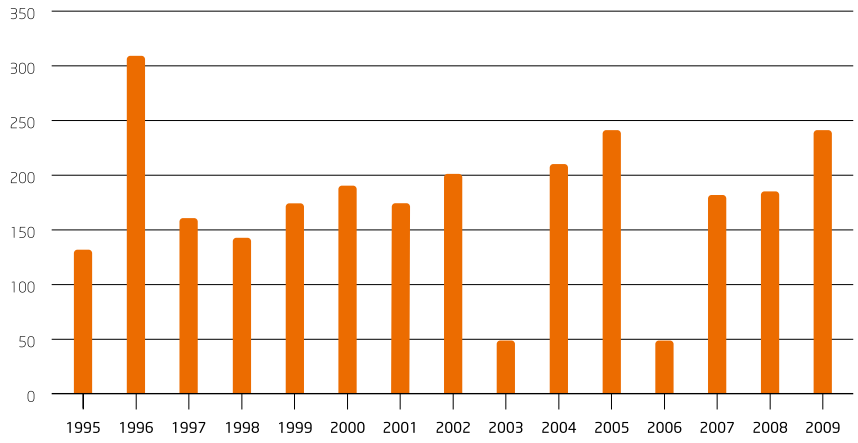
IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2009 | Tabela 8

	Indicadores de qualidade de serviço	Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2009 [a]	
		IR (%)	Valor definido			
			Min.	Obj.		
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5 %	96,3 %		97,6 %
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul – Continente (D+1)	15,0	93,5 %	94,5 %		95,2 %
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul – CAM (D+2)	4,0	84,0 %	87,0 %		91,3 %
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3 ‰	1,4 ‰		2,1 ‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5 ‰	1,5 ‰		2,1 ‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5 %	96,3 %		99,1 %
IQS7	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0 %	88,0 %	(i)	94,3 %
IQS8	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0 %	97,0 %	(i)	99,0 %
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5 %	92,0 %		93,6 %
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0 %	85,0 %		92,3 %
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO [b]		n.a.	n.a.	n.a.		242

Fonte: (a) CTT (b) Cálculo ICP-ANACOM
Notas: D+X, significa entrega até X dia(s) úteis após depósito dos envios no ponto de recepção de correio.
(i) Valor anual correspondente à média de Novembro de 2008 a Outubro de 2009.
IR – Importância relativa.
Min. – Valor mínimo.
Obj. – Valor objectivo.
n.a. – Não aplicável.

Verifica-se no Gráfico 27 que o IG apresenta uma tendência de evolução globalmente favorável entre 1997 e 2009, apenas em 2003 e 2006 este indicador registou um valor inferior aos 100 pontos.

Indicador global de qualidade de serviço (IG) | Gráfico 27



Fonte: Cálculos ICP-ANACOM.

Nota: Dado que o valor do IG resulta dos valores individuais dos IQS, a comparação da evolução do IG deverá ser acautelada, tendo em conta alterações a nível dos IQS definidos para cada ano e a nível da metodologia de cálculo dos mesmos.

[Voltar ao Índice]

O n.º 7 do artigo 8.º da Lei de Bases prevê que o ICP-ANACOM assegure "de forma independente da do prestador de Serviço Universal, 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, e na sequência de deliberação de 11 de Fevereiro de 2009, decorreu durante 2009 uma auditoria aos IQS e ao sistema de reclamações dos CTT referentes ao exercício de 2008, cujas conclusões foram divulgadas já em 2010.

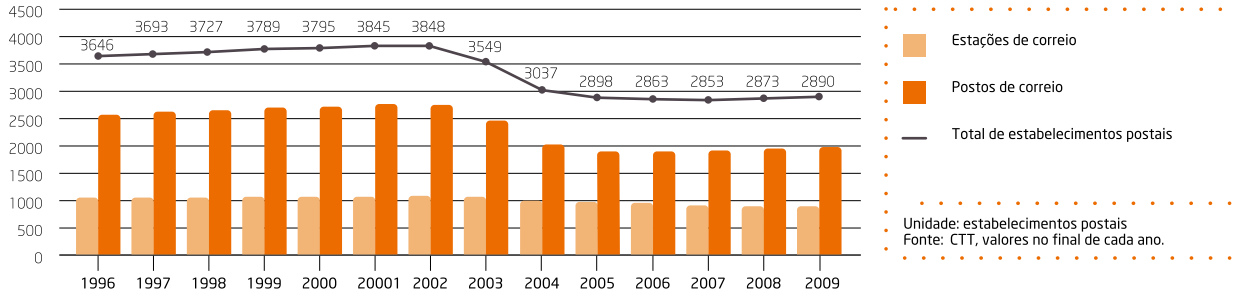
Ainda no âmbito da qualidade do SU dos serviços postais, registe-se que o ICP-ANACOM averiguou as condições de implementação do projecto DTE - Distribuição Empresarial, lançado pelos CTT. De acordo com as informações obtidas e os elementos apurados por esta Autoridade, o ICP-ANACOM concluiu não haver incumprimento das obrigações decorrentes do contrato de concessão.

3.2.3 Rede de estabelecimentos postais

Em 2009 foram recebidas 43 comunicações dos CTT sobre alterações verificas na rede de estabelecimentos postais, destacando-se 5 comunicações de encerramento de estações de correio e sua substituição por postos de correio[14] e 26 comunicações sobre redução do horário de funcionamento de estações de correio.

Durante 2009 ocorreu um ligeiro aumento do número total de estabelecimentos postais, confirmando a tendência de aumento verificada desde o segundo semestre de 2008. Esta evolução resulta do aumento do número de postos de correio, que mais do que compensou a redução do número de estações de correio, que manteve a tendência de redução verificada desde 2002 (ver Gráfico 28).

Evolução do número de estabelecimentos postais | Gráfico 28



Unidade: estabelecimentos postais
Fonte: CTT, valores no final de cada ano.

14 Segundo os CTT, 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.

[Voltar ao Índice]

3.3 Portabilidade do número e pré-selecção

3.3.1 Portabilidade

Por deliberação de 4 de Fevereiro de 2009, foi aprovado o Regulamento de Alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, o qual foi publicado, a 18 de Fevereiro de 2009, como Regulamento n.º 87/2009, e que entrou em vigor, para parte das suas medidas, a 4 de Março de 2009.

Na base das alterações introduzidas esteve sobretudo a defesa dos interesses dos assinantes, corporizados nomeadamente numa redução significativa da antecedência mínima de agendamento para a portabilidade, no estabelecimento de um prazo máximo de 3 dias para a portação de números do serviço móvel, na definição de compensações monetárias em casos de falha ou negligência e na definição de uma solução para a portabilidade dos números dos assinantes e ex-assinantes de empresas que extinguem o serviço.

Simultaneamente criaram-se melhores condições de concorrência entre operadores, nomeadamente a nível do reforço da responsabilidade do prestador receptor em todo o processo e da introdução de regras conducentes à eficiência dos processos, em particular através da simplificação de métodos de validação da titularidade do assinante, da redução de prazos associados aos processos e ainda, da extinção, a partir de 1 de Janeiro de 2010 – em 2009 vigoraria um algoritmo de transição – da possibilidade de recusar pedidos de portabilidade por ser excedido o limite definido como mínimo à capacidade de processar portabilidades.

Tal como previsto no artigo 4.º do Regulamento n.º 87/2009, tiveram lugar e completaram-se no prazo previsto os trabalhos de revisão e actualização dos Anexos I e II da Especificação de Portabilidade pelas empresas com obrigações de portabilidade e pela Entidade de Referência com a coordenação do ICP-ANACOM.

Decorrente das reuniões havidas com os operadores, relacionadas com a revisão e actualização do Anexo I, e focando apenas o aspecto mais relevante, foi inserido o cenário que prevê a implementação, para blocos de numeração atribuídos a empresas que extinguem os serviços, da metodologia de encaminhamento baseada na solução ACQ (*All Call Query*).

Já para o Anexo II, há a salientar, além da introdução de uma secção especificando as funções a serem desempenhadas pela Entidade de Referência quando esta emula um prestador que extingue o serviço, a definição de novos valores para os temporizadores e as alterações, incluindo supressões e/ou adições, relativas a formatos de mensagens, parâmetros e causas de rejeição a pedidos de portabilidade.

No âmbito destes trabalhos, surgiram dúvidas relativas ao modo de contagem dos prazos previstos em algumas disposições do Regulamento, designadamente à sua compatibilização com os correspondentes prazos constantes da Especificação de Portabilidade, tendo surgido a necessidade de proceder a nova alteração do Regulamento da Portabilidade, que veio a ser concretizada, após os respectivos procedimentos regulamentares através do Regulamento n.º 302/2009, de 16 de Julho de 2009 e que entrou em vigor, com a totalidade das medidas, em 20 de Julho de 2009.

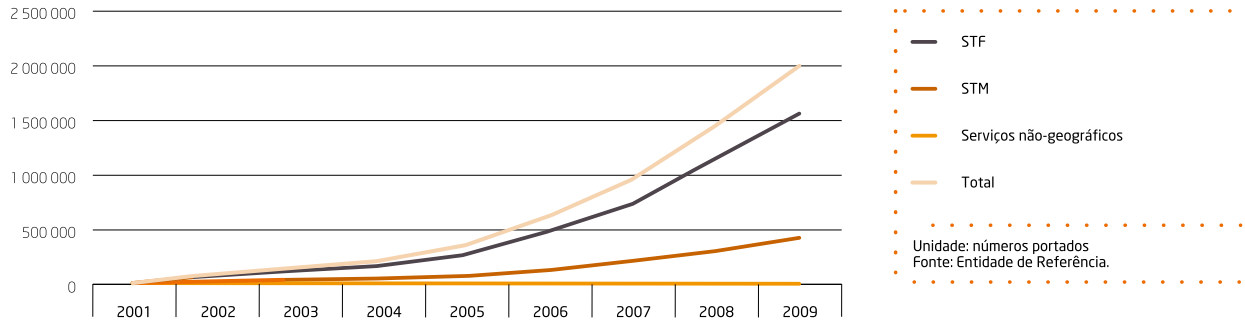
Evolução dos números portados

Desde a introdução da portabilidade (em 2001) até 31 de Dezembro de 2009, foram objecto de portabilidade 2 000 237 números de telefone (1 570 453 números geográficos, 428 563 números móveis e 1221 e outros números não-geográficos, incluindo estes últimos um número portado da gama de numeração 30).

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 – *vide* Gráfico 29.

[Voltar ao Índice]

Evolução do número de números portados | Gráfico 29

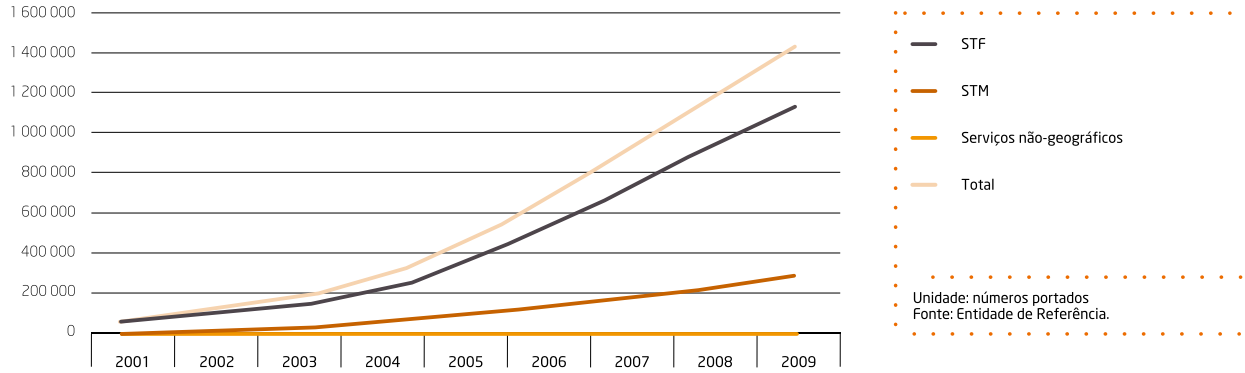


Como já observado no Relatório de Regulação de 2008, a portabilidade continua a apresentar uma baixa penetração no serviço telefónico móvel (STM). Contudo, de 2008 para 2009 registou-se uma taxa de crescimento na portabilidade dos números móveis (39,8 por cento) superior à taxa de crescimento da portabilidade de números geográficos (35,8 por cento), invertendo a tendência do ano anterior.

Já a evolução em termos de números portados efectivos, que retrata o número de números que estão portados na respectiva base de dados num determinado momento, é inferior à registada no gráfico anterior, devido ao facto de a portabilidade ser utilizada várias vezes para o mesmo número, em sucessivas mudanças de um cliente para vários prestadores, incluindo o regresso ao seu prestador inicial.

Assim, em 31 de Dezembro de 2009 existiam 1 449 037 números de telefone portados, incluindo-se neste total 1 149 926 números geográficos (STF), 298 045 números móveis (STM) e 1066 outros números não-geográficos (SNG), constando entre este último um número portado da gama de numeração 30 (número associado ao serviço VoIP nómada), conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Evolução do número de números portados efectivos em base de dados | Gráfico 30



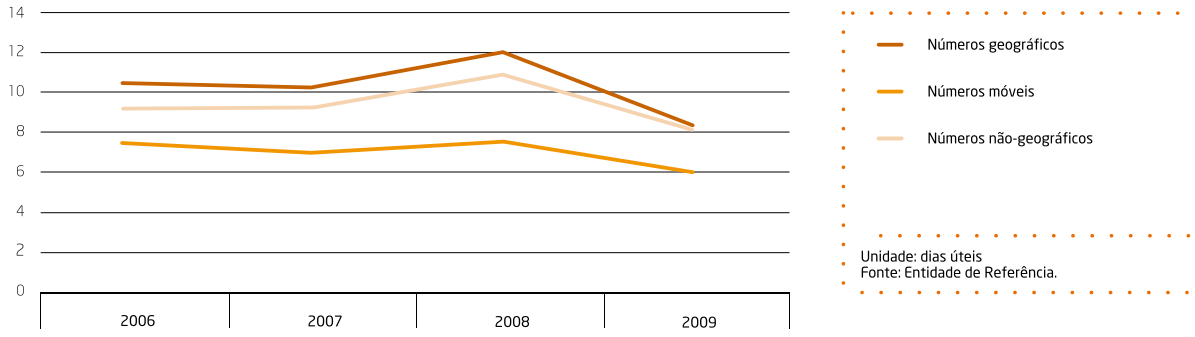
[Voltar ao Índice]

Evolução no prazo da portabilidade entre operadores
A entrada em vigor do novo Regulamento da Portabilidade, que introduziu a possibilidade de prazos bastante menores para o agendamento da portabilidade face ao pedido da mesma entre os operadores, teve um efeito imediato e visível, conforme pode ser verificado nos gráficos seguintes.

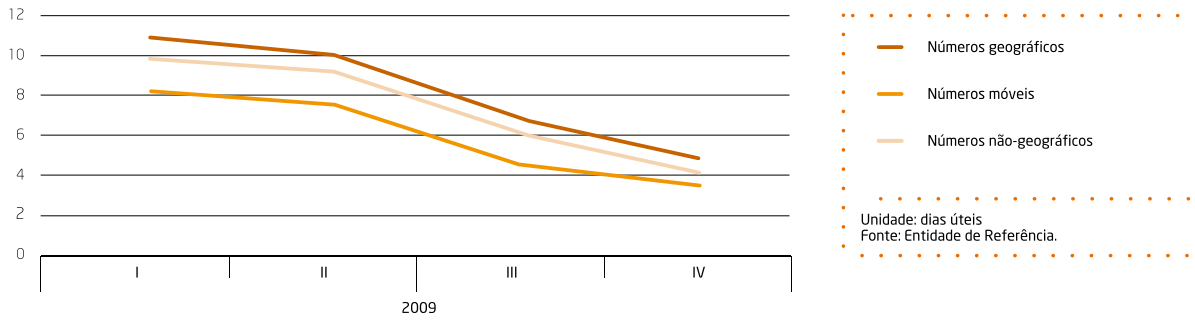
Embora os prazos definidos em causa sejam os mesmos independentemente do tipo de números, é mais expressiva a sua redução efectiva na portabilidade dos números móveis. Na origem deste facto estarão por certo a pressão exercida junto dos operadores móveis pela imposição de um prazo máximo de três dias úteis para o utilizador final, sujeito a compensação ao cliente por dia de atraso, e a demora inerente à portabilidade dos números geográficos, quando a esta está associada, como sucede frequentemente, uma desagregação de lacete ou o estabelecimento de infra-estrutura própria.

Em termos de comparações europeias releva-se que Portugal apresentou no 4.º trimestre de 2009 prazos de portação quer para o STF quer para o STM abaixo da média europeia, que se situou em 6,5 dias e 4,1 dias, respectivamente.

Evolução dos prazos de portação de números | Gráfico 31



Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2009 | Gráfico 32



[Voltar ao Índice]

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

No que respeita à monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações da portabilidade, são de destacar em 2009 as seguintes acções desenvolvidas pelo ICP-ANACOM:

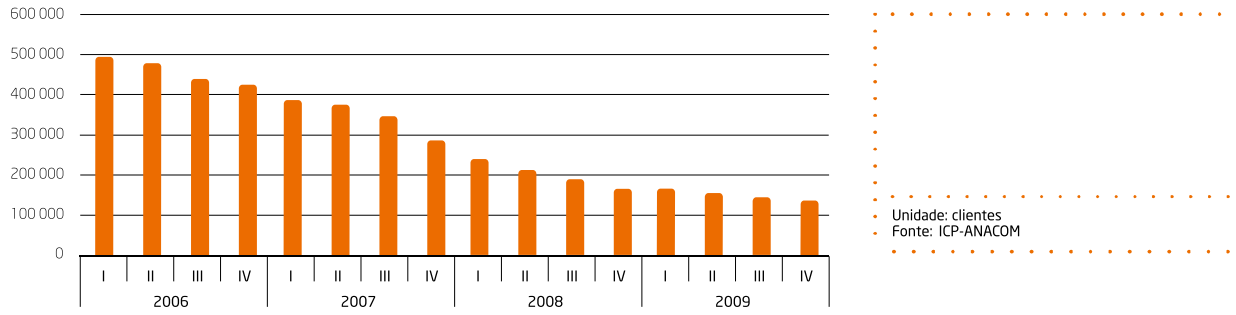
- recolha, junto das empresas prestadoras do STM (incluindo operadores de rede móvel virtual (MVNO)) e das empresas prestadoras do STF, de informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade (preços retalhistas) e sobre os preços cobrados aos prestadores receptores (preços grossistas). De acordo com a informação recolhida sobre os preços retalhistas cobrados, a portabilidade é, na generalidade, gratuita no âmbito do STM[15]. Já no âmbito do STF, verificou-se que oito dos quinze prestadores daquele serviço não cobram qualquer preço aos novos clientes que optam por manter o número. Os restantes prestadores de STF cobram preços que podem variar em função do plano tarifário ou do segmento de mercado a que se dirigem, e que se situam entre os 10 euros e os 39,67 euros (valores sem IVA)[16]. No que diz respeito à informação recolhida sobre os preços grossistas cobrados, verificou-se que quer as empresas prestadoras do STM quer as empresas prestadoras do STF, praticam os preços que se encontram definidos na PRI;

- especificação do questionário semestral de portabilidade (aprovado por decisão de 11 de Novembro de 2009), que congrega e sistematiza a informação que as empresas com obrigações de portabilidade devem remeter ao ICP-ANACOM. Esta informação destina-se ao acompanhamento da evolução daquela funcionalidade, à verificação do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade decorrentes do Regulamento da Portabilidade e da LCE e à avaliação das medidas estabelecidas para informação aos consumidores relativas às operações de portabilidade, às chamadas para números portados e respectivos preços.

3.3.2 Pré-selecção

A tendência de redução acentuada do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção continuou a registar-se durante o ano 2009, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção | Gráfico 33



Note-se que esta tendência resulta do facto de se continuar a assistir a um maior investimento por parte dos operadores do mercado em outras alternativas que passam pelo acesso directo, suportado em rede própria (incluindo a utilização de frequências GSM – *Global system for mobile communications*) ou em desagregação do lacete local.

Saliente-se a este propósito que Portugal apresenta o nível mais elevado da UE em termos de percentagem de acessos directos suportados em redes alternativas à do operador histórico (41,3 por cento), bem acima da média da UE que se situa em 24 por cento[17].

15 Apenas um operador se reserva, no âmbito das ofertas destinadas ao segmento empresarial, o direito de cobrar um preço de 30 euros por número portado.
16 Esta informação reporta ao terceiro trimestre de 2009 e encontra-se disponível no sítio do ICP-ANACOM na *Internet*.
17 Dados de Julho de 2009, 15.º Relatório de Implementação das Comunicações Electrónicas da CE.

[Voltar ao Índice]

3.4 Qualidade de serviço

Em 2009 foi efectuada uma pesquisa aos sítios dos prestadores de STF na Internet, no sentido de averiguar os moldes em que se encontravam a divulgar nas respectivas páginas a informação de qualidade de serviço definida no Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho (Regulamento sobre Qualidade de Serviço), bem como o grau de adopção do modelo de divulgação dessa mesma informação aos utilizadores finais (modelo aprovado, a título de recomendação, por deliberação do ICP-ANACOM de 24 de Setembro de 2008).

Apesar de se ter concluído que nem todas as empresas prestadoras estariam a seguir o modelo de divulgação à data recomendado, foi considerado que, atendendo ao processo entretanto iniciado de alteração do Regulamento sobre Qualidade de Serviço, seria necessário proceder a curto prazo à adequação da referida recomendação. Desta forma, entendeu-se que, em lugar da comunicação aos prestadores das conclusões obtidas sobre o grau de adesão à recomendação em questão (a qual seria alterada oportunamente), o enfoque do ICP-ANACOM deveria ser posto na efectiva adequação do modelo de divulgação recomendado. Esta adequação foi aprovada por deliberação do ICP-ANACOM em 11 de Novembro de 2009.

O ICP-ANACOM aprovou também, por deliberação de 19 de Agosto de 2009, o Regulamento n.º 379/2009, de 28 de Agosto, que alterou o Regulamento sobre Qualidade de Serviço, aplicável às empresas que prestam o serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e o STF.

A evolução ocorrida nos moldes da prestação do STF, que se traduziu no aparecimento de novas ofertas comerciais que já não correspondem à forma tradicional de prestação daquele serviço, bem com a experiência adquirida ao longo de três anos de monitorização da execução do Regulamento sobre Qualidade de Serviço, permitiram concluir pela necessidade de introduzir no referido Regulamento algumas alterações à redacção inicial, para que este continuasse a garantir aos utilizadores o acesso a informação sobre qualidade de serviço, actual, clara e comparável que permita a escolha do prestador mais adequado à satisfação das suas necessidades.

As modificações introduzidas tiveram presente as alterações de natureza regulatória, tecnológica e comercial de que os serviços telefónicos foram alvo nos últimos anos e que conduziram ao aparecimento de novas ofertas comerciais actualmente com expressão significativa no mercado. Neste contexto, procurou-se clarificar alguns conceitos e disposições do Regulamento, estabelecer novos procedimentos para uma melhor divulgação junto dos utilizadores da informação relativa à qualidade de serviço, bem como para uma verificação mais eficaz, por parte do ICP-ANACOM, do seu cumprimento e efectuar ajustamentos na definição de alguns parâmetros de forma a facilitar a sua compreensão pelos utilizadores finais.

Entre as acções levadas a efeito no domínio da qualidade de outros serviços de comunicações electrónicas, destaca-se igualmente, a par da monitorização das reclamações sobre esta matéria e a reedição do estudo sobre avaliação da qualidade do serviço de acesso à Internet, cujo detalhe se apresenta no ponto 5.5.

[Voltar ao Índice]

3.5 *Roaming* internacional

O Regulamento (CE) n.º 544/2009, do Parlamento e do Conselho, de 18 de Junho de 2009, que veio alterar o Regulamento (CE) n.º 717/2007, relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade, e a Directiva 2002/21/CE, relativa a um quadro regulamentar comum para as redes e serviços de comunicações electrónicas (Directiva-Quadro) introduziu uma abordagem comum destinada a garantir que os utilizadores de redes de comunicações móveis públicas, quando viajam na Comunidade, não paguem preços excessivos pelos serviços de itinerância (*roaming*) comunitária, em comparação com os preços competitivos a nível nacional, ao efectuarem e receberem chamadas telefónicas e mensagens curtas (SMS) e ao utilizarem serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes. Esta aproximação visa contribuir para o bom funcionamento do mercado interno e, simultaneamente, atingir um nível elevado de protecção do consumidor, fomentando a concorrência e a transparência no mercado e oferecendo quer incentivos à inovação, quer possibilidades de escolha dos consumidores.

Entre outros aspectos, o novo regulamento estabeleceu algumas novas regras aplicáveis às tarifas que podem ser cobradas pelos operadores móveis na oferta de serviços de itinerância em toda a Comunidade. Foram reduzidos, no âmbito das comunicações em *roaming* intra-UE/EEE[18], os tectos tarifários fixados (a nível retalhista, para a Eurotarifa, e grossista) no âmbito de chamadas de voz, sendo também estabelecidos, no âmbito das mensagens SMS originadas e terminadas na Comunidade, a obrigação de disponibilização de uma tarifa retalhista (tarifa Euro-SMS), sujeita também a tectos tarifários e, ainda, preços máximos grossistas. No âmbito dos serviços de comunicação de dados com comutação de pacotes utilizados em *roaming* intra-UE/EEE, o novo regulamento criou também tectos tarifários (neste caso, apenas ao nível grossista).

O valor máximo da Eurotarifa (Eurotarifa Voz) que os clientes da UE/EEE pagam (sem IVA) pelas comunicações de voz móveis realizadas em *roaming* na região intra UE/EEE baixou, assim, dos 0,46 euros (chamadas efectuadas) e 0,22 euros (chamadas recebidas) por minuto para, respectivamente, 0,43 euros e 0,19 euros, a 1 de Julho de 2009[19]. Por outro lado, a facturação passa a ser feita ao segundo, podendo, no caso das chamadas efectuadas, ser-lhe aplicado um período inicial de facturação não superior a 30 segundos. Os operadores deverão ainda disponibilizar aos seus clientes de *roaming* uma tarifa para o envio de SMS (tarifa Euro-SMS) na região intra UE/EEE num valor não superior a 0,11 euros (sem IVA). Quanto às comunicações grossistas de dados em *roaming* naquela região, o regulamento definiu que a tarifa média grossista para este tipo de comunicação não poderá exceder 1,00 euro por Megabyte descarregado[20].

Tal como já se verificava nas comunicações de voz, foram criadas regras que permitem ao cliente em *roaming* intra-UE/EEE um melhor conhecimento das tarifas de itinerância aplicáveis aos SMS e comunicações de dados[21].

Nos termos do Regulamento, o ICP-ANACOM desenvolveu diversas actividades relacionadas com a sua implementação em território nacional, salientando-se em 2009:

- informação ao público sobre a aplicação do Regulamento;
- actualização, no sítio do ICP-ANACOM na Internet, das FAQ (*Frequently Asked Questions*) sobre esta matéria;
- divulgação, em Agosto de 2009, do quarto relatório do ERG (documento ERG (09) 31 *International Roaming Report*), relativo à recolha de dados sobre *roaming* que decorreu no período compreendido entre Outubro de 2008 e Março de 2009;
- desenvolvimento da campanha informativa *Roaming Light*, lançada a 24 de Junho de 2009, com o objectivo de alertar os consumidores, não só para as novas tarifas, mas também para os diversos aspectos a ter em conta na utilização do telefone móvel e no acesso à Internet em *roaming*, antes de qualquer deslocação ao estrangeiro;

18 Países membros da UE e, ainda, Islândia, Noruega e Liechtenstein (Espaço Económico Europeu – EEE). É esperado que o âmbito geográfico de aplicação do novo regulamento do *roaming* seja alargado aos Estados Membros do Espaço Económico Europeu – Noruega, Islândia e Liechtenstein – à luz do acordo UE/EEE. No entanto, até à entrada em vigor do regulamento nesses países, continuará a vigorar o primeiro regulamento do *roaming* – Regulamento (CE) n.º 717/2007).

19 A partir de 1 de Julho de 2010, os valores máximos da Eurotarifa serão reduzidos para 0,39 euros por minuto (chamadas realizadas) e 0,15 euros por minuto (chamadas recebidas e a partir de 1 de Julho de 2011, esses valores descerão para 0,35 euros e 0,11 euros, respectivamente.

20 A partir de 1 de Julho de 2010 e 1 de Julho de 2012, esse valor baixará, respectivamente, para 0,80 euros 0,50 euros.

21 Os operadores móveis terão, ainda, que disponibilizar gratuitamente uma aplicação que forneça aos clientes informação sobre o seu consumo acumulado, expresso em volume de tráfego ou em euros, e que garanta um mecanismo automático de bloqueio do serviço de dados, logo que atingido um determinado limite de facturação. Salvo para os clientes que optem por não usufruir desse bloqueio automático, até 1 de Julho de 2010 tal mecanismo será activado, logo que a factura atinja os 50,00 euros (excepto se o cliente tiver escolhido outro limite disponibilizado pelo operador).

[Voltar ao Índice]

- cooperação com outras ARN no âmbito do *International Roaming Project Team* do ERG, em diversas actividades associadas, nomeadamente, à preparação de questionários, recolha e tratamento de informação relativa aos operadores nacionais, análise de questões relacionadas com a interpretação do novo regulamento, entre outras;
- recolha de informação junto dos operadores nacionais;
- monitorização das reclamações sobre *roaming* e acções de fiscalização no âmbito das medidas de transparência tarifária previstas no Regulamento.

[Voltar ao Índice]

3.6 Ofertas retalhistas

Ofertas tipo *Homezoning*

No âmbito da verificação das obrigações de informação aos consumidores definidas pelo ICP-ANACOM no âmbito das deliberações referentes às ofertas tipo *Homezoning*[22], detectaram-se alguns casos de incumprimento, designadamente, no que se refere à informação divulgada sobre eventuais limitações de acessibilidade *indoor* e sobre o impacto ao nível da localização do chamador nas chamadas realizadas para o número 112 que foram entretanto regularizados.

Divulgação das condições de oferta das empresas prestadoras do serviço de acesso à Internet

Em 2009 foram detectadas e comunicadas às empresas visadas algumas situações de incumprimento de determinados pontos definidos na deliberação do ICP-ANACOM, de 21 de Abril de 2006, relativa ao objecto e forma de disponibilização ao público das condições de oferta e de utilização de serviços de comunicações electrónicas.

Oferta retalhista "PT Social"

Por deliberação de 8 de Abril de 2009, o ICP-ANACOM decidiu não se opor à disponibilização pela PTC da oferta designada "PT Social", que se caracteriza pela atribuição de um desconto de 50 por cento sobre o valor total da factura de STF, até um máximo de 7,50 euros (IVA incluído a 20 por cento) por factura, a todos os seus clientes que se encontram em situação de desemprego há mais de seis meses, a qual se previa aplicar entre Abril e final de Dezembro de 2009. Mais, determinou esta Autoridade que a PTC procedesse ao envio de informação mensal sobre esta oferta, atendendo à relevância da informação relativa aos padrões de utilização da mesma para o acompanhamento adequado da sua evolução.

22 As ofertas tipo *Homezoning* consistem na oferta do STF prestado através das redes móveis GSM/UMTS ou seja, possibilitam a utilização das frequências GSM e UMTS da rede móvel terrestre na rede de acesso local para a prestação do serviço telefónico em local fixo.

[Voltar ao Índice]

3.7 Oferta de serviços de valor acrescentado baseado no envio de mensagens

O Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, alterou os decretos-lei que regulam a publicidade a serviços de audiotexto (Decreto-Lei n.º 175/99, de 21 de Maio) e o regime de acesso e de exercício da actividade de prestador de serviços de audiotexto (Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio), estendendo o regime destes serviços aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.

O referido Decreto-Lei n.º 63/2009 estendeu igualmente a actuação do ICP-ANACOM, no âmbito dos serviços de audiotexto, aos serviços da sociedade de informação prestados através de mensagem suportada em serviços de comunicações electrónicas, em particular nas áreas do registo de actividade, atribuição de direitos de utilização de números e de supervisão. Por força desta alteração, alargaram-se as competências desta Autoridade em matéria de serviços de conteúdos que são exercidas por via da gestão de recursos de numeração. Assim, por deliberação de 3 de Junho de 2009, o ICP-ANACOM adequou o PNN a esta nova realidade, o que envolveu a criação de códigos, bem como a definição de condições de atribuição e de utilização de números acomodados nestes códigos.

De acordo com este novo decreto-lei, o ICP-ANACOM passou a atribuir aos prestadores dos serviços abrangidos por este diploma diferentes indicativos de acesso de acordo com a natureza e conteúdo dos serviços, em conformidade com a descrição desses serviços apresentada pelos prestadores no acto de registo da actividade junto desta Autoridade.

Indo ao encontro das preocupações expressas de modo generalizado pelos prestadores segundo as quais não seria tecnicamente possível implementar no curto-médio prazo o referido decreto-lei, o ICP-ANACOM entendeu estabelecer o comprimento total dos números em causa em 5 dígitos, durante pelo menos o período de um ano, correspondendo os códigos identificadores de cada tipo de serviço aos primeiros dois dígitos.

No sentido de permitir assegurar maior clareza e harmonização na operacionalização destes serviços, em particular quando a forma de oferta de tais serviços implica a troca de mensagens, gratuitas ou com preço *standard* (não de valor acrescentado), previamente à mensagem de transmissão do conteúdo (serviço de valor acrescentado), o ICP-ANACOM publicou ainda um esclarecimento, a 2 de Setembro de 2009, sobre a utilização deste tipo de números nesta situação específica.

Nesse esclarecimento expressou-se que pode ser utilizado, pelo cliente ou pelo prestador, nas fases preliminares à oferta do serviço, um número diferente do número cujo direito foi atribuído para a oferta desse serviço, desde que seja um número no mesmo indicativo de acesso em que é concretizada a oferta efectiva do serviço e que, na facturação do serviço, este seja identificado pelo número que lhe está especificamente atribuído.

Ainda sobre esta matéria, o ICP-ANACOM publicou mais dois esclarecimentos.

Esclarecimento relativo à prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens
Por despacho de 15 de Junho de 2009, ratificado por deliberação de 17 de Junho de 2009, o ICP-ANACOM entendeu, face ao regime jurídico decorrente do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, esclarecer publicamente os seguintes aspectos relacionados com a prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens:

- definição de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem (n.º 3 do artigos 1.º do Decreto-Lei n.º 175/99 e n.º 2 do artigo 2.º do Decreto-Lei n.º 177/99);
- obrigação de registo junto do ICP-ANACOM e atribuição dos indicativos de acesso;
- elementos a apresentar para efeitos de registo e atribuição de direito de utilização de números;
- custo da mensagem SMS de rescisão do contrato;
- serviços de votação ou de concursos ou outros serviços que, tal como estes, não consistam no envio de um conteúdo;
- subscrição de serviços através da Internet;
- barramento do acesso aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagens.

[Voltar ao Índice]

Entendimento sobre campanhas associadas aos serviços de valor acrescentado

Por decisão de 9 de Setembro de 2009, ratificada por deliberação de 16 de Setembro e na sequência da análise de diversas situações suscitadas por campanhas já a decorrer aquando da implementação do Decreto-Lei, foi aprovada uma nota de esclarecimento sobre campanhas em curso promovidas com base na prestação de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, bem como sobre a aplicação do artigo 9.º A do Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio.

Face ao regime estabelecido no Decreto-Lei n.º 177/99, de 21 de Maio, com as alterações introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, o ICP-ANACOM entendeu nomeadamente que:

- poderiam continuar a ser utilizados, até 31 de Dezembro de 2009, os números curtos de 4 dígitos já publicitados para a realização de concursos ou passatempos no âmbito de campanhas iniciadas em data anterior a 8 de Junho de 2009, desde que devidamente comunicadas a esta Autoridade;

- nos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem que envolvam uma adesão prévia do cliente às condições gerais de prestação destes serviços por um período contratual mínimo definido pelo prestador do serviço, mas em que o envio de cada conteúdo seja individualmente solicitado pelo cliente, dependendo assim da sua vontade, considera-se ser suficiente, para dar cumprimento ao disposto no artigo 9.º A do Decreto-Lei n.º 177/99, o envio de mensagem com a informação nele referida e a confirmação da solicitação do serviço no momento da adesão do cliente às condições gerais aplicáveis e enquanto as mesmas não sofrerem alteração.

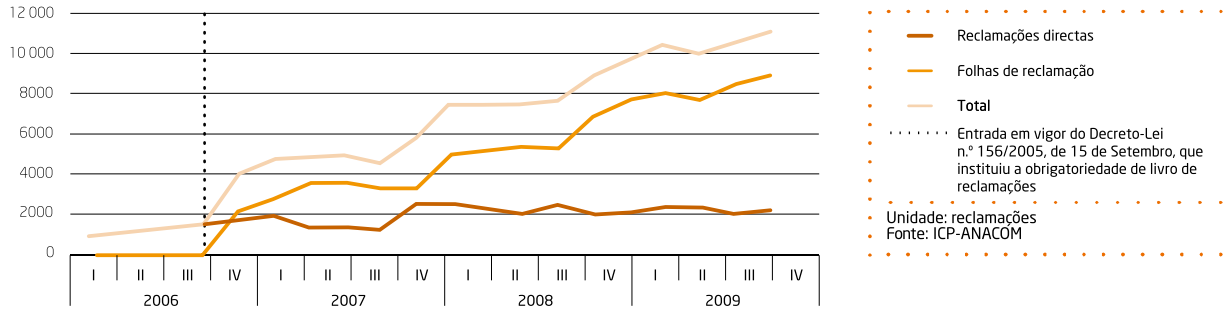
3.8 Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores

O ICP-ANACOM assegura o tratamento das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões sobre o mercado que lhe são dirigidas, promovendo a informação e o esclarecimento dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, bem como do público em geral.

Em 2009, e em particular no que respeita às reclamações efectuadas no livro de reclamações, foi promovida a integração da solução aplicacional usada por esta Autoridade com a nova plataforma tecnológica desenvolvida pela Direcção-Geral do Consumidor (DGC) em parceria com a Imprensa Nacional Casa da Moeda (INCM), a Rede Telemática de Informação Comum (RTIC), cujo funcionamento teve início a 17 de Agosto de 2009. Esta nova ferramenta veio permitir a monitorização e análise global do comportamento do mercado no âmbito das relações de consumo, tendo sido celebrado um protocolo de cooperação que visa o seu funcionamento e acompanhamento sustentado, o qual envolveu, para além desta Autoridade, a DGC, a INCM e as restantes entidades reguladoras e de controlo de mercado.

No decurso de 2009, foram recebidas no ICP-ANACOM 41 989 reclamações, 590 pedidos de informação, 45 sugestões, 40 petições e 178 comunicações de outra natureza, num total de 42 842 solicitações. No que respeita a reclamações, este volume representa, em relação a 2008, um crescimento na ordem dos 24 por cento, que resulta, em grande medida, da generalização da utilização do livro de reclamações, cujo regime entrou em vigor a 1 de Janeiro de 2006 (Decreto-Lei n.º 156/2005, de 15 de Setembro, alterado pelo Decreto-Lei n.º 371/2007, de 6 de Novembro, pelo Decreto-Lei n.º 118/2009, de 19 de Maio).

Evolução do volume trimestral de reclamações, por tipo de entrada | Gráfico 34

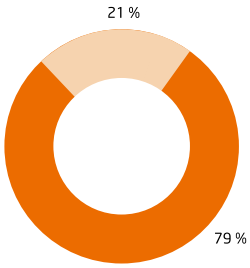


Unidade: reclamações
Fonte: ICP-ANACOM

Com efeito, em 2009, as folhas do livro de reclamações representaram cerca de 79 por cento do valor total de reclamações recebidas por esta Autoridade.

[Voltar ao Índice]

Reclamações por tipo de entrada | Gráfico 35



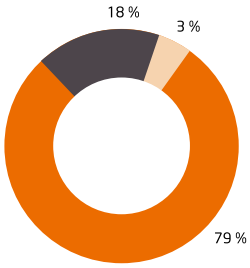
Reclamações directas (8920 reclamações)

Folhas de reclamação (33 069 reclamações)

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. No sector postal, cerca de 97 por cento das reclamações corresponderam a folhas dos livros de reclamações.

Reclamações por sector | Gráfico 36



Outros sectores ICP-ANACOM (1125 reclamações)

Rede e serviços postais (7282 reclamações)

Serviços de comunicações electrónicas (32 143 reclamações)

Fonte: ICP-ANACOM

Ao nível das comunicações electrónicas, o serviço de acesso à Internet motivou o maior número de reclamações por cada 1000 clientes, logo seguido do STF e do serviço de cartões virtuais de chamadas.

[Voltar ao Índice]

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas) | Tabela 9

	Serviços	2009	Clientes (média do periodo)	Reclamações por 1000 clientes
1.º	Serviço de acesso à Internet	11 110	3 391 866	3,28
2.º	STF	8 110	3 222 269	2,52
3.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	36	14 499	2,48
4.º	Serviço de postos públicos	53	34 615	1,53
5.º	Serviço de televisão por cabo	2 170	1 468 509	1,48
6.º	Serviço de televisão por satélite (DTH)	409	608 093	0,67
7.º	STM	7 490	15 283 555	0,49
8.º	VoIP	50	122 929	0,41

Fonte: ICP-ANACOM.

No que diz respeito ao assunto subjacente às reclamações dentro do sector das comunicações electrónicas, mantém-se, ao nível das folhas do livro de reclamações, uma preponderância das questões associadas a equipamento, atendimento ao cliente, facturação e assistência técnica, 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, 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.

[Voltar ao Índice]

Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas) | Tabela 10

Assunto	2009	2008	Variação % 2008/2009
Facturação	7 494	4 974	51 %
Equipamento	7 423	5 564	33 %
Atendimento ao cliente	6 317	4 993	27 %
Assistência técnica	6 255	5 869	7 %
Contrato	5 390	4 021	34 %
Avaria	4 439	2 891	54 %
Fornecimento de ligação inicial ou Instalação	4 023	3 058	32 %
Cancelamento do serviço	3 094	2 721	14 %
Tarifários	2 224	1 555	43 %
Suspensão do serviço	2 129	1 542	38 %
Portabilidade	1 486	1 398	6 %
Velocidade	1 001	759	32 %
Infra-estruturas	249	236	6 %
Privacidade e dados pessoais	196	162	21 %
Livro de reclamações	194	224	-13 %
Roaming	176	181	-3 %
Portabilidade geográfica	141	146	-3 %
Selecção e pré-selecção	109	522	-79 %
Desagregação de lacete local	50	145	-66 %
Numeração	41	37	11 %
Listas e serviços informativos	30	38	-21 %
Taxa municipal de direitos de passagem (TMDP)	8	9	-11 %
Transferência de lacetes	7	4	75 %

Fonte: ICP-ANACOM.

[Voltar ao Índice]

Pode, portanto, concluir-se que as questões de consumo representaram mais 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 ao nível da regulação ou da supervisão; e
- assegurou a produção e divulgação de indicadores estatísticos.

Relativamente ao sector postal, o maior número de reclamações incidiu sobre o serviço de correspondência, sendo que, enquanto nas reclamações directamente dirigidas a esta Autoridade as situações mais reclamadas se prenderam com o extravio e atraso na entrega, no caso das folhas do livro 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 37

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 informais e regulares com a DGC, no sentido de articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial.

Quanto aos pedidos de informação, a sua maioria incidiu sobre o sector das comunicações electrónicas e os serviços da sociedade da informação, assumindo os restantes sectores um carácter residual.

Foi ainda promovida a publicação de alguns esclarecimentos no sítio desta Autoridade, visando dar resposta quer a novas questões suscitadas em 2009, como foi o caso das relativas aos serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, como referido no ponto 3.7 deste Relatório, quer a questões decorrentes de irregularidades detectadas no funcionamento do mercado – veja-se o caso da recusa de pedidos electrónicos de portabilidade e da inclusão de dados dos assinantes nas listas e serviços informativos do SU.

Por outro lado, foi dada continuidade, em 2009, ao projecto de criação do centro nacional de arbitragem para o sector das comunicações electrónicas, já com o envolvimento das diversas entidades que participaram nesta iniciativa. A conclusão deste projecto transitou para 2010.

[Voltar ao Índice]

3.9 Segurança das comunicações

No âmbito da segurança das comunicações foram desenvolvidas diversas acções relacionadas nomeadamente com as comunicações em redes públicas, incluindo resiliência das infra-estruturas, acesso a serviços de emergência e privacidade. Referem-se seguidamente algumas das mais relevantes.

Avaliação e caracterização da segurança de comunicações em redes públicas de comunicações electrónicas
Durante 2009 foi lançado um concurso público para a realização de um estudo de avaliação e caracterização da segurança de comunicações em redes públicas de comunicações electrónicas tendo sido o mesmo adjudicado em Novembro.

Trata-se de um estudo fundamental para o conhecimento da situação existente e o desenvolvimento das acções subsequentes nesta matéria. Os seus objectivos principais incluem: (i) a análise da infra-estrutura e dos recursos dos operadores de rede e prestadores de serviço de comunicações electrónicas, bem como das políticas, medidas, práticas, planos, meios e recursos por eles afectos para a segurança de redes e de informação; (ii) a caracterização dos principais tipos de interdependências entre as diferentes redes; e (iii) serviços de comunicações electrónicas e a avaliação e caracterização de risco associado às situações encontradas.

O estudo deverá ainda preparar e apresentar um conjunto de recomendações, e respectivo impacto, para ser adoptado pelos diversos intervenientes, públicos e privados, de forma a fortalecer a robustez e disponibilidade das redes públicas de comunicações electrónicas e dos serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

Identificação e caracterização dos principais nós e vias de escoamento do tráfego internacional e entre o Continente e as Regiões Autónomas
Foi concluída a primeira parte do estudo oportunamente lançado, relativa às comunicações entre o Continente e as Regiões Autónomas, incluindo as comunicações intra-regionais de onde sobressai, em particular, o aumento significativo da resiliência da rede nos Açores devido à sua reformulação profunda efectuada pela PTC após as falhas de comunicações verificadas naquela região.

Interdependências entre as redes privativas do Estado e as redes públicas de comunicações electrónicas
Deu-se continuidade ao estudo que pretende definir e caracterizar os tipos de interdependências existentes entre as redes públicas de comunicações electrónicas e determinadas redes privativas do Estado, no sentido de promover a resiliência destas mediante um melhor controlo dos factores que podem influenciar a sua integridade e disponibilidade.

O estudo tem ainda por objectivo identificar e caracterizar a realidade existente e, a partir da sua análise, propor um conjunto de recomendações para a melhoria da segurança das comunicações.

Regulamento do 112L - Dados de localização
Foi publicado em 23 de Fevereiro o Regulamento do ICP-ANACOM n.º 99/2009 - disponibilização às autoridades responsáveis pelos serviços de emergência das informações sobre a localização da pessoa que efectua a chamada para o número único de emergência europeu 112, o qual estabelece os princípios e regras a cumprir pelas empresas que oferecem redes ou serviços telefónicos acessíveis ao público.

112 - Comunicações de Emergência
O ICP-ANACOM colaborou com as autoridades responsáveis pelos serviços de emergência na reorganização e implementação do novo modelo do 112, o qual passa por grandes alterações e modernização dos meios ao dispor dos Pontos de Atendimento de Segurança Pública.

Instituição do ICP-ANACOM enquanto Autoridade Nacional de Registo de Identificadores de Objectos
No âmbito da participação do ICP-ANACOM no Conselho Gestor do Sistema de Certificação Electrónica do Estado (SCEE), foi identificada a necessidade de, no contexto da segurança da Internet e das redes baseadas em protocolo Internet (IP), designadamente as redes de nova geração, constituir uma Autoridade Nacional de Registo de Identificadores de Objectos, de acordo com a recomendação UIT-T X.660.

No seguimento da solicitação do SCEE, o ICP-ANACOM apresentou um projecto de decreto-lei que enquadrou as atribuições e competências do ICP-ANACOM na área da gestão da identidade digital e designadamente na atribuição e registo de identificadores de objectos.

[Voltar ao Índice]

Privacidade das comunicações

No âmbito das suas competências em matéria de tratamento de dados pessoais e protecção da privacidade no sector das comunicações electrónicas, o ICP-ANACOM enviou um questionário às empresas que oferecem redes ou serviços de comunicações electrónicas de que resultou a informação de não ter havido incidentes nas redes ou serviços de comunicações electrónicas públicas nos anos de 2006 a 2008.

Combate às comunicações não solicitadas (SPAM)

Realizou-se em Outubro de 2009 um *workshop* no âmbito do combate ao SPAM que contou com a participação de membros do CNSA – *Contact Network of Spam Authorities* e do LAP – *London Action Plan*, bem como representantes de várias entidades nacionais com interesse nesta matéria de segurança, nomeadamente a Comissão Nacional de Protecção de Dados (CNPD), o Instituto do Consumidor, a Polícia Judiciária, a Fundação para a Computação Científica Nacional (FCCN) e algumas empresas actuantes nesta matéria na cena nacional e permitiu uma importante troca de experiências, criando melhores condições para a cooperação entre as diversas entidades e o ICP-ANACOM.

[Voltar ao Índice]

PROMOVER MERCADOS ABERTOS E CONCORRENCIAIS / GARANTIR E PROTEGER OS DIREITOS DOS UTILIZADORES E DOS CIDADÃOS EM GERAL - GESTÃO DE RECURSOS ESCASSOS

(OBJECTIVOS 1 + 2)

[Voltar ao Índice]

4 Promover mercados abertos e concorrenciais / Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e cidadãos em geral - gestão de recursos escassos (Objectivos 1+2)

Entre os objectivos de regulação estabelecidos no quadro comunitário e na legislação nacional encontra-se o de incentivar uma utilização eficiente e assegurar uma gestão eficaz das radiofrequências e dos recursos de numeração, o que se cruza com os objectivos 1 e 2 estabelecidos no Plano Estratégico do ICP-ANACOM e, até em certa medida, com o objectivo 4, quando está envolvida coordenação no espaço da UE.

De facto, se o objectivo último de uma utilização efectiva e eficiente dos recursos em causa é o de obter benefícios para os consumidores e para os cidadãos em geral, a respectiva gestão e, em particular, a do espectro radioeléctrico, pode e deve constituir-se também num instrumento de promoção da concorrência, onde os princípios da neutralidade tecnológica e de serviços assumem um papel relevante numa óptica de disponibilização de espectro cada vez mais orientada para o mercado.

A atribuição de recursos de numeração em prazos razoáveis e através de procedimentos objectivos, transparentes e não discriminatórios é igualmente condição necessária para o desenvolvimento de mercados de serviços competitivos e inovadores.

[Voltar ao Índice]

4.1 Gestão do espectro radioeléctrico

4.1.1 Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Por deliberação do ICP-ANACOM de 23 de Dezembro de 2009, ao abrigo e em cumprimento dos artigos 15.º e 16.º da LCE, foi aprovado para consulta pública o projecto de revisão do QNAF, edição 2009/2010.

A revisão em causa contemplou a actualização da tabela de atribuições, de forma a incluir novas decisões do Comité de Comunicações Electrónicas (ECC) e da CE bem como da informação relativa a utilizações de faixas de frequências com referência a 15 de Julho 2009; espectro disponível para os vários serviços de radiocomunicações e informação que consta do anexo sobre equipamentos que utilizam tecnologia de banda ultralarga (UWB). Foram ainda propostas alterações aos anexos dos equipamentos isentos de licença e do serviço de amador e amador por satélite.

Note-se que, relativamente às faixas de frequências e respectivas condições de utilização pelas diversas categorias de amador bem como o estatuto dos serviços de amador e amador por satélite, foi aprovada por esta Autoridade uma deliberação específica em 27 de Maio de 2009.

Com vista à implementação de um portal de informação de frequências que permita, de forma simples a visualização e pesquisa em modo interactivo de informação no âmbito do planeamento de frequências, de atribuições e utilizações nacionais do espectro, em 2009 identificaram-se os requisitos e definiram-se as especificações, para o desenvolvimento de uma solução de *software* designada por *e*-QNAF.

Por último, e dando cumprimento ao estipulado no Decreto-Lei n.º 58/2000, de 18 de Abril, foram notificadas ao Instituto Português da Qualidade (IPQ), para posterior envio à CE, a actualização das especificações técnicas dos interfaces rádio aplicáveis a algumas categorias de equipamentos de radiocomunicações, designadamente estações de pequena potência e curto alcance (SRD - *Short Range Devices*), do serviço de amador, do serviço de radionavegação aeronáutica, do serviço de radionavegação marítima, do serviço fixo, do serviço fixo por satélite, do serviço móvel aeronáutico, do serviço móvel marítimo, do Serviço Móvel por Satélite (MSS), do Serviço Móvel Terrestre (SMT) e do serviço de radiodifusão.

4.1.2 Acordo Nacional de Partilha de Frequências em Tempo de Paz (ANPF/1999)

Em 2009 procedeu-se a uma actualização do ANPF/1999, documento que reflectia os acordos alcançados em 1999 entre o ICP-ANACOM e o Estado-Maior-General das Forças Armadas / Divisão de Comunicações e Sistemas de Informação (EMGFA/DICSI), em matéria de partilha de espectro radioeléctrico.

A necessidade de revisão daquele acordo decorreu das alterações ao Regulamento das Radiocomunicações introduzidas por Conferências Mundiais e Regionais de Radiocomunicações entretanto realizadas no seio da União Internacional das Telecomunicações (UIT), dos acordos bilaterais entretanto estabelecidos e ainda de decisões europeias que no domínio da gestão do espectro foram adoptadas após aquela data.

No final de 2009, foi aprovada e subscrita pelo EMGFA/DICSI e pelo ICP-ANACOM, uma actualização do ANPF/1999 que entrou em vigor a 16 de Dezembro de 2009.

4.1.3 Acesso Fixo via rádio (FWA)

Em 2009, o ICP-ANACOM procedeu, a solicitação do respectivo titular, à revogação dos direitos de utilização de frequências para exploração de sistemas FWA, da Sonaecom, bem como à revogação das correspondentes licenças radioeléctricas.

4.1.4 Acesso de Banda Larga via rádio (BWA)

Por deliberação de 14 de Outubro de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o Regulamento n.º 427/2009, rectificado pela Declaração n.º 2930/2009, de 16 de Novembro de 2009, para a Atribuição de Direitos de Utilização de Frequências para o BWA nas faixas de frequências dos 3400-3600 MHz e 3600-3800 MHz, na sequência da consulta pública realizada.

[Voltar ao Índice]

Nos termos do referido Regulamento, foi iniciado o procedimento de selecção por leilão, tendo constituído o primeiro leilão de frequências em Portugal, e que visou, em particular, promover a eficiência na afectação e na utilização do espectro, bem como a flexibilidade de implementação das operações comerciais, e acompanhando a tendência que se tem vindo a verificar globalmente no sector das telecomunicações.

Este leilão teve lugar entre o fim de 2009 e o começo de 2010, e teve como objecto 36 lotes de frequências na faixa dos 3400-3800 MHz, reservadas para o BWA. Os 36 lotes, de 28 MHz cada, correspondem a 4 lotes por cada uma das 9 zonas geográficas definidas.

Neste leilão, foram excluídos os operadores titulares de direitos de utilização de frequências na faixa de frequências dos 3400-3800 MHz, os que tivessem sido designados em Portugal com poder de mercado significativo no fornecimento grossista de acesso em banda larga, e ainda os que dispusessem de direitos de utilização de frequências em Portugal para a prestação do SMT acessível ao público. Com esta decisão, o ICP-ANACOM pretendeu, por um lado, fomentar a concorrência no fornecimento da banda larga e, por outro, promover maior eficiência na utilização do espectro.

O modelo de leilão escolhido foi combinatório, com duas rondas secretas de licitação (uma na fase de distribuição e outra na fase de consignação), aplicando-se a regra de segundo preço. A ronda de licitações na fase de distribuição teve como objectivo definir o número de lotes ganho por cada licitante em cada zona geográfica, e a fase de consignação os lotes específicos ganhos por cada licitante. A escolha de um modelo combinatório teve como motivação permitir que as entidades participantes licitassem simultaneamente vários lotes em várias zonas geográficas. O objectivo da aplicação da regra do segundo preço foi o de incentivar que os licitantes revelassem o valor real que atribuem ao espectro, reduzindo a complexidade estratégica da licitação e promovendo a eficiência na afectação de um recurso escasso.

A este leilão candidataram-se três entidades, tendo a Bravesensor, Unipessoal, Lda. (Bravesensor) ganho 3 lotes na zona geográfica 1, 2 lotes na zona geográfica 2, e 1 lote nas zonas geográficas 3 a 8, e a OniTelecom – Infocomunicações, S. A. (OniTelecom), 1 lote nas zonas geográficas 1 a 8.

Dado que os licitantes vencedores obtiveram lotes em várias regiões (tendo apenas a zona geográfica 9, correspondente ao arquipélago da Madeira, ficado sem lotes atribuídos), cumpriu-se um dos principais objectivos definidos pelo ICP-ANACOM para este leilão, que era o de permitir o surgimento de operações comerciais em zonas info-excluídas. Por outro lado, a celeridade com que o leilão, uma vez iniciado, se desenvolveu, bem como a atribuição de uma proporção significativa dos lotes em disputa (50 por cento), permite concluir que este procedimento de atribuição de direitos de utilização foi bem sucedido, tendo adicionalmente dotado o ICP-ANACOM de *know-how* no desenho e na condução de leilões, que será um activo muito útil no futuro.

4.1.5 Novos direitos de utilização de frequências na faixa dos 450-470 MHz

Por deliberação de 7 de Janeiro de 2009, o ICP-ANACOM homologou a proposta, submetida pela Comissão nomeada para o concurso de atribuição à RNT – Rede Nacional de Telecomunicações, S. A. (RNT) do direito de utilização de frequências, de âmbito nacional, na faixa de frequências dos 450-470 MHz, para a oferta do SMT acessível ao público.

Por deliberação de 20 de Maio de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o relatório da audiência prévia efectuada à RNT e, em conformidade, decidiu revogar o acto que atribuíra à empresa o direito de utilização de frequências, atendendo a que a RNT não prestou as cauções a que se encontrava obrigada nos termos do n.º 1 do artigo 15.º e do artigo 19.º do Regulamento do Concurso. Esta decisão envolveu ainda a perda, a favor do ICP-ANACOM, da caução provisória prestada pela empresa nos termos do Regulamento do Concurso.

4.1.6 Televisão móvel (DVB-H)

Em 2009 foram equacionados vários modelos de negócio para a introdução da televisão móvel em modo *broadcast*, sendo que actualmente este tipo de serviço é prestado pelos operadores móveis em modo *unicast* (endereçado)[23].

23 O estudo efectuado em 2008 permitiu concluir que será possível implementar uma rede desta natureza no território continental, antes do *switch-off*.

[Voltar ao Índice]

Contudo, a potencial distribuição de serviços de programas televisivos por diversos operadores sobre a mesma rede de radiocomunicações não se coaduna com a legislação actualmente em vigor, tornando-se necessário proceder a alterações à actual Lei da Televisão (Lei n.º 27/2007, de 30 de Julho), alterações estas entretanto propostas pelo ICP-ANACOM ao Governo. Já em 2010 o Governo veio a apresentar proposta de lei que procede à primeira alteração da referida Lei.

4.1.7 Atribuição de direitos de utilização na faixa dos 2,6 GHz

Por deliberação de 17 de Junho de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o relatório da consulta pública sobre a atribuição de direitos de utilização na faixa de frequências 2500-2690 MHz (faixa dos 2,6 GHz) para exploração de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público.

As respostas à consulta pública revelam que existe um interesse alargado na faixa dos 2,6 GHz para serviços de comunicações electrónicas em Portugal, pelo que o ICP-ANACOM irá disponibilizar o espectro em causa, em cumprimento da Decisão da CE 2008/477/CE.

No que toca à conjugação da faixa dos 2,6 GHz com outras faixas de frequências, as posições manifestadas em sede da consulta foram variadas. Em geral ficou demonstrado o interesse em complementar os 2,6 GHz com outras faixas de frequências, que variaram em função das áreas de negócio e do interesse dos respondentes.

Neste contexto, tendo em consideração as respostas recebidas e as orientações estabelecidas na legislação, no relatório da consulta pública o ICP-ANACOM considerou ser de definir um conjunto de linhas de orientação, designadamente:

- Deverá ser dada oportunidade ao mercado de conjugar a disponibilização da faixa dos 2,6 GHz com o espectro disponível, embora não definindo *a priori* agregações fechadas de espectro radioeléctrico, ou seja, deverá ser dada oportunidade, num mesmo processo de selecção, de os diversos intervenientes no mercado, poderem definir a agregação de espectro radioeléctrico que melhor lhes convier, a partir daquele que se encontrar disponível, ou seja na faixa dos 2,6 GHz, na faixa dos 1800 MHz, e na faixa dos 2,1 GHz (5 portadoras de 5 MHz, correspondentes ao espectro 1900-1910 MHz e 2010-2025 MHz);

- As opções relativas à faixa de extensão do GSM (*e*-GSM) serão tomadas apenas após a conclusão do processo de *refarming* do GSM 900/1800.

4.1.8 Televisão Digital Terrestre (TDT)

Na sequência do concurso aberto pela Portaria n.º 207-A/2008, de 25 de Fevereiro, o ICP-ANACOM deliberou, a 9 de Junho de 2009, emitir em favor da PTC os títulos de atribuição dos direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional, a que estão associados os *Multiplexers* B e C, e a três coberturas de âmbito parcial do território continental, a que estão associados os *Multiplexers* D a F, destinados à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado.

Paralelamente, e de acordo com o n.º 2 do artigo 17.º do Regulamento do concurso aprovado pela Portaria n.º 207-A/2008, de 25 de Fevereiro, a Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC) deliberou, a 2 de Junho de 2009, emitir em favor da PTC o respectivo título de 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 e pela sua disponibilização ao público.

4.1.9 Dividendo digital

O ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 25 de Março de 2009, o lançamento de uma consulta pública sobre o Dividendo Digital, com o objectivo de vir a tomar uma decisão sobre este tema devidamente sustentada. Esta consulta decorreu entre 30 de Março e 22 de Maio de 2009, tendo-se também promovido, durante o período da consulta, um *workshop* sobre a matéria.

Por deliberação de 29 de Julho de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o relatório da consulta pública relevando-se,

[Voltar ao Índice]

nomeadamente, a indicação de que entende como provável que a sub-faixa dos 790-862 MHz venha a ser disponibilizada para serviços de comunicações electrónicas de banda larga, de acordo com os princípios da Política de Acesso Sem Fios a Serviços de Comunicações Electrónicas (WAPECS), embora se trate de matéria que tem que ser objecto de consulta pública específica.

4.1.10 Outros assuntos

Merecem ainda referência, nomeadamente pelo impacto que podem ter na futura gestão do espectro radioeléctrico, as seguintes deliberações do ICP-ANACOM:

- revogação parcial, na sequência da renúncia apresentada pela Sonaecom, do direito de utilização de um bloco de 5 MHz de frequências do sistema de comunicações móveis de 3.ª geração (UMTS) TDD (*time-division duplexing*), correspondente às frequências 1900-1905 MHz, que foram consignadas à empresa para a exploração do sistema UMTS – deliberação de 4 de Fevereiro de 2009;

- alteração, a pedido dos titulares, dos direitos de utilização de frequências atribuído à OniTelecom e à Vodafone para a exploração do sistema FWA, no que respeita ao número mínimo de estações centrais a instalar pelas empresas – deliberações de 4 de Fevereiro de 2009 e de 17 de Junho de 2009, respectivamente;

- revogação da licença atribuída à Bragatel – Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S. A. (Bragatel) – empresa que entretanto se fundiu, por incorporação, na ZON TV Cabo – para a exploração de sistemas de FWA na faixa dos 27,5-29,5 GHz e recuperação do correspondente direito de utilização de frequências, com efeitos reportados a 1 de Janeiro de 2004 – deliberação de 9 de Dezembro de 2009;

- renovação, a pedido da empresa, do direito de utilização de frequências atribuído à Repart – Sistemas de Comunicação de Recursos Partilhados, S. A. (Repart) para a prestação do Serviço Móvel com Recursos Partilhados (SMRP) pelo prazo de 15 anos, fixando o seu termo em 21 de Março de 2024. O título foi emitido em 1 de Abril de 2009 após audiência prévia da empresa – deliberações de 17 de Dezembro de 2008 e de 1 de Abril de 2009.

4.2 Numeração

4.2.1 Utilização de numeração geográfica em redes privativas *multi-site*

Muitas empresas e instituições prosseguem actualmente planos de migração de redes telefónicas privativas tradicionais para redes telefónicas suportadas em tecnologia IP, visando o desenvolvimento de novas funcionalidades e a redução de custos, quer de investimento, quer operacionais, associados às comunicações.

Esta redução de custos passa também pela redução de interfaces com a rede pública, permitindo a optimização e aproveitamento da capacidade existente entre a rede privativa e a rede pública. Contudo, ao anular pontos de acesso à rede pública, os correspondentes números geográficos perdem a função de endereço de rede, podendo ficar em causa a legitimidade da sua utilização. A quebra do elo entre o número geográfico e o local físico – morada – onde a chamada é originada pode afectar, nomeadamente, a eficácia do socorro num pedido para o Serviço de Emergência pela marcação do 112.

Neste contexto, o ICP-ANACOM emitiu um esclarecimento a 27 de Março de 2009, em que, reconhecendo, por um lado, a importância na manutenção dos números geográficos em redes *multi-site* e, por outro, a existência de soluções técnicas nas redes IP (e.g. *tunnelling* com IPSec) susceptíveis de garantir, quando convenientemente utilizadas, o controlo das comunicações de STF em cada um dos pontos de acesso entretanto eliminados, considera que há uma emulação desses pontos de acesso eliminados, o que permite a sua identificação, nestas condições, através dos respectivos números geográficos.

4.2.2 Transmissão de direitos de utilização de números

Por deliberação de 23 de Dezembro de 2009, o ICP-ANACOM decidiu rever as condições associadas à devolução dos direitos de utilização de números transmitidos para a Sonaecom, SGPS, definidas por deliberação de 29 de Dezembro de 2008, permitindo à empresa manter dois códigos de NRN (*Network Routing Number*), tendo em conta que a devolução nos termos indicados como possíveis pela empresa implicaria esforço, custos e riscos que extravasavam a própria Sonaecom e que estes recursos são abundantes, não apresentando benefício comercial a concentração de dois códigos pelo mesmo operador.

4.2.3 Novos números na gama 116 do PNN: 116006 e 116117

A Decisão 2009/884/CE de 3 de Dezembro de 2009 da CE, que emenda o anexo da Decisão 2007/116/CE, reserva dois novos números da gama 116 destinada à prestação de serviços harmonizados de interesse social: o 116006, para a linha de apoio a vítimas de crimes, e o 116117, para o serviço de chamadas médicas que não sejam de emergência. Estes números acrescem aos três outros números da gama 116 que, em toda a UE, estavam já reservados para os serviços de valor social: o 116000 para o número grátis crianças desaparecidas, o 116111 para a linha de apoio à criança e o 116123 para a linha de apoio psicológico.

Assim sendo, o ICP-ANACOM conformou o PNN com as designações dos correspondentes serviços harmonizados de valor social, podendo assim o direito de utilização destes números ser atribuído às entidades interessadas, tendo, neste âmbito procedido, nomeadamente, à divulgação dos novos números no seu sítio na Internet.

4.2.4 Atribuição de direitos de utilização de números para serviços de comunicações electrónicas

Apresentam-se de seguida dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números, onde se destaca o volume de números resultantes de atribuições efectuadas em 2009, bem como, e sobretudo, o volume de números recuperados, em resultado, essencialmente, do facto de os direitos de utilização de números do PNN terem passado a ser sujeitos a taxas, conforme o novo modelo de taxas que entrou em vigor no dia 1 de Janeiro de 2009, ao abrigo da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro.

[Voltar ao Índice]

Números geográficos - evolução da situação nacional | Tabela 11

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos [24]			
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas	Totais
2007	A	110 000	50 000	420 000	580 000
	R	10 000	0	0	10 000
2008	A	190 000	70 000	1 040 000	1 300 000
	R	10 000	10 000	590 000	610 000
2009	A	180 000	60 000	30 000	270 000
	R	0	0	490 000	490 000

Fonte: ICP-ANACOM.

Números não-geográficos - evolução da situação nacional | Tabela 12

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Serviços VoIP [25] nómada	Números curtos [26]	Serviços de tradução e de voz [27]	Serviços de dados (ISP) [28]	STM [29]	Totais
2007	A	180 000	9	120 000	0	1 400 000	1 700 009
	R	0	4	0	400	0	404
2008	A	290 000	5	164 503	300	2 600 000	3 054 808
	R	50 000	8	140 000	400	350 000	540 408
2009	A	70 000	2	0	0	1 500 000	1 570 002
	R	120 000	6	160 000	0	0	280 006

Fonte: ICP-ANACOM.

Apresentam-se de seguida os valores acumulados de números atribuídos a nível nacional, desde 2000, registando-se, para os serviços de comunicações electrónicas, um incremento na ocupação do PNN nos números não-geográficos (incluindo os móveis), e um decremento, em termos globais, nos números geográficos.

Esta situação reflecte não tanto uma redução na actividade do STF, mas a aplicação de medidas de autocontenção pelos operadores, tendo em conta que a utilização de números é agora sujeita a taxa, o que veio a contribuir para uma gestão mais efectiva e eficiente da numeração.

24 Os números são atribuídos em blocos de 10 000
25 *Voice over Internet Protocol*
26 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
27 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a 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 correio de voz é prestado na gama 600.
28 Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados)
29 Os números são atribuídos em blocos de 10 000 para a gama 92. São implicitamente atribuídos direitos de utilização de números das gamas 609 e 669 para acesso ao serviço de correio de voz, 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

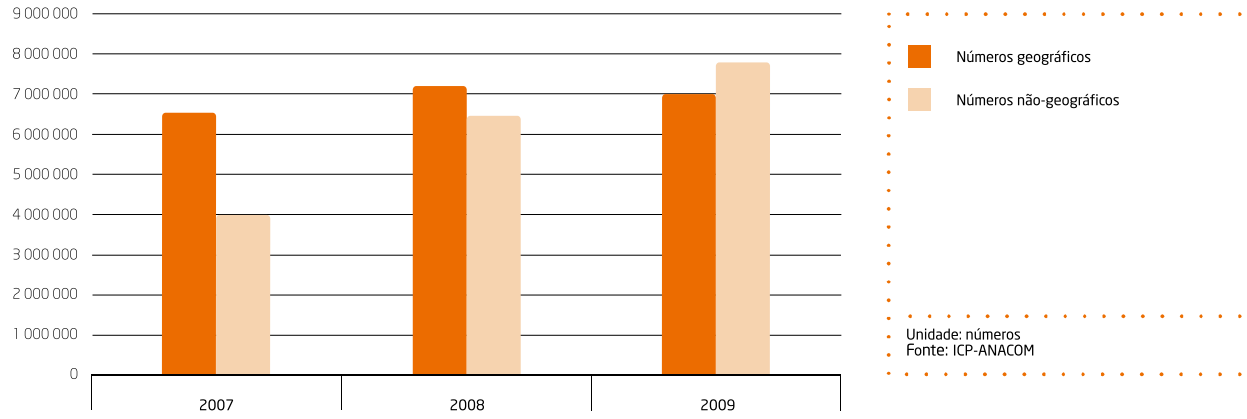
[Voltar ao Índice]

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional | Tabela 13

Ano	Números geográficos	Números não-geográficos
2007	6 560 000	3 959 655
2008	7 250 000	6 474 055
2009	7 030 000	7 764 051

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional | Gráfico 38



4.2.5 Atribuição de números para serviços de audiotexto e serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem

Apresentam-se de seguida dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números a empresas de audiotexto, onde se destaca uma redução sustentada no volume total de números cujos direitos estão atribuídos a estas empresas, reflectindo um decréscimo significativo desta actividades.

[Voltar ao Índice]

Números audiotexto - evolução nacional | Tabela 14

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números para serviços de audiotexto [30]					
		Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	Totais
2007	A	4 000	2 000	2 000	1 000	1 000	10 000
	R	1 000	2 000	1 000	1 000	0	5 000
2008	A	2 000	1 000	2 000	1 000	1 000	7 000
	R	3 000	0	0	0	0	3 000
2009	A	0	1 000	0	0	1 000	2 000
	R	1 000	0	0	0	0	1 000

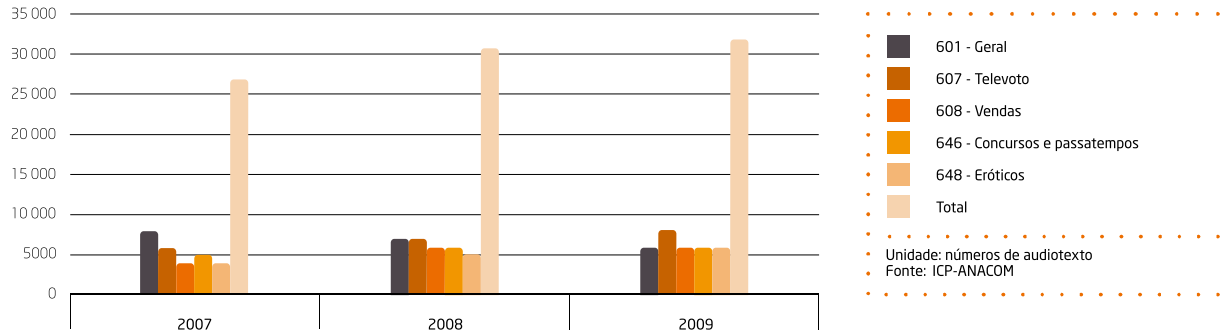
Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional | Tabela 15

Ano	Audiotexto					Totais
	Geral (601)	Televoto (607)	Vendas (608)	Concursos e passatempos (646)	Eróticos (648)	
2007	8 000	6 000	4 000	5 000	4 000	27 000
2008	7 000	7 000	6 000	6 000	5 000	31 000
2009	6 000	8 000	6 000	6 000	6 000	32 000

Fonte: ICP-ANACOM.

Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional | Gráfico 39



Unidade: números de audiotexto
Fonte: ICP-ANACOM

30 Os números são atribuídos em blocos de 1000.

[Voltar ao Índice]

Em 2009, com a publicação do Decreto-Lei n.º 63/2009, de 10 de Março, relativo a serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem, assistiu-se a um período de intensa actividade na atribuição de direitos de utilização para os indicativos estabelecidos pelo ICP-ANACOM, conforme referido no ponto 3.7.

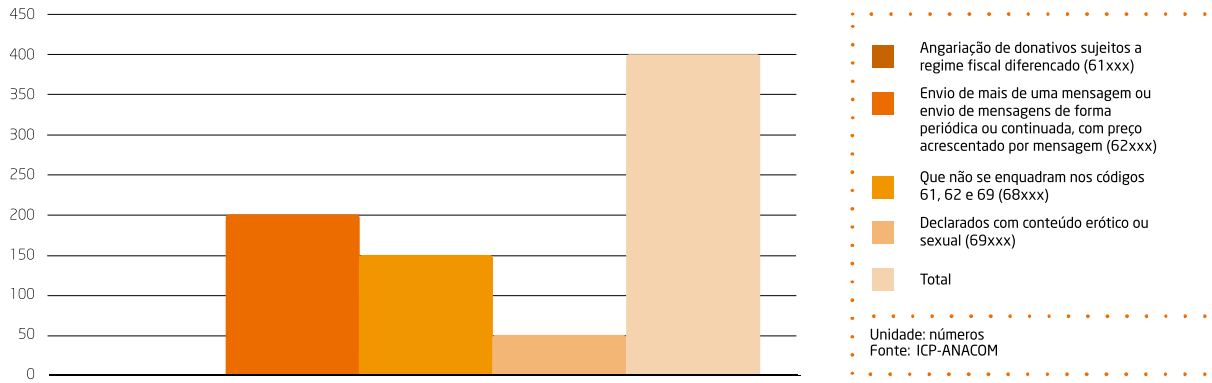
A atribuição de direitos de utilização destes números, durante 2009, para empresas prestadoras de serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem cifrou-se nos valores abaixo apresentados.

Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem - situação nacional | Tabela 16

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem [31]				
		Angariação de donativos sujeitos a regime fiscal diferenciado (61xxx)	Envio de mais de uma mensagem ou envio de mensagens de forma periódica ou continuada, com preço acrescentado por mensagem (62xxx)	Que não se enquadram nos códigos 61, 62 e 69 (68xxx)	Declarados com conteúdo erótico ou sexual (69xxx)	Totais
2009	A R	1 0	202 0	151 0	51 0	405 0

Fonte: ICP-ANACOM.

Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional (2009) | Gráfico 40



31 Os números são atribuídos em blocos de 10 números ou número a número, até a um máximo de 5 números individuais, em conformidade com deliberação do ICP-ANACOM de 3 de Junho de 2009.

[Voltar ao Índice]

4.2.6 *Electronic numbering* (ENUM)

No âmbito das competências do ICP-ANACOM no sentido de participar na definição global do desenvolvimento das comunicações, nomeadamente, no contexto da convergência entre as telecomunicações e as tecnologias de informação, e, de promover a normalização técnica, em colaboração com outras organizações, no sector das comunicações e áreas relacionadas, foi organizado um *workshop* subordinado ao tema ENUM que Futuro? nos dias 28 e 29 de Outubro de 2009, que reuniu apresentações nacionais e internacionais de fabricantes, operadores, Reguladores sectoriais e *Registries* de DNS/ENUM. Foram abordadas as temáticas relativas a *User*-ENUM *versus Infrastructure*-ENUM, relação entre o ENUM e as NRA, aplicações e serviços, e aspectos normativos e regulamentares.

Do debate sobre os temas em foco, foi evidenciado que o *User*-ENUM tem como principal alvo o utilizador e o *Infrastructure*-ENUM os operadores. No caso do *Infrastructure*-ENUM foi ainda patente que será esta uma tecnologia fundamental nas redes NRA para potenciar a qualidade das comunicações e a rentabilização de recursos, nomeadamente na interligação e na portabilidade de números.

[Voltar ao Índice]

5

MELHORAR A EFICIÊNCIA E A CAPACIDADE DE REGULAÇÃO DO REGULADOR

(OBJECTIVO 3)

[Voltar ao Índice]

5 Melhorar a eficiência e a capacidade de regulação do regulador (Objectivo 3)

As diversas actividades desenvolvidas no âmbito da prossecução do objectivo "melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador" e mais relacionadas com a prática e gestão interna transversal à organização encontram-se descritas e detalhadas no Relatório de Actividades, não sendo tratadas neste relatório.

Incluem-se nesta secção deste relatório as acções relacionadas com auditorias e modelos de custeio e acções de supervisão do mercado, fiscalização e sancionamento que contribuem para o *enforcement* das decisões tomadas em matéria de regulação do mercado, assegurando a sua eficácia e reforçando a capacidade de actuação do regulador. São ainda inseridas referências ao desenvolvimento, em 2009, dos processos de contencioso administrativo e resolução de litígios.

Contribuindo igualmente para um melhor conhecimento do mercado e para melhor qualidade e fundamentação das decisões regulatórias, os diversos estudos promovidos por esta Autoridade são igualmente referenciados nesta secção, que se conclui com a indicação de algumas medidas de promoção de eficiência e simplificação de processos e de implementação do novo regime de taxas determinado no final de 2008.

[Voltar ao Índice]

5.1 Auditorias e modelos de custeio

Os modelos de custeio e as respectivas auditorias assumem-se como importantes instrumentos de implementação de obrigações de orientação para os custos incidindo sobre diversos operadores do sector das comunicações electrónicas e da área postal, detentores de PMS em certos mercados e/ou PSU.

5.1.1 Sistema de Contabilidade Analítica (SCA) da PTC

Na sequência da auditoria aos resultados de 2004 e 2005 do SCA da PTC, desenvolvida por auditor independente seleccionado por esta Autoridade, o ICP-ANACOM, por deliberação de 16 de Dezembro de 2009, publicou a respectiva declaração de conformidade do sistema, transmitindo à PTC um conjunto de determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do SCA.

No que respeita aos resultados de 2006, o ICP-ANACOM, em 10 de Agosto de 2009, procedeu à adjudicação da respectiva auditoria.

5.1.2 Modelos de custeio

Consulta pública sobre modelos de custeio

Atendendo à alteração significativa do contexto existente aquando do lançamento, em 2005, da consulta pública sobre modelos de custeio, ocorrida nomeadamente com a publicação da Recomendação da CE relativa a sistemas de separação de contas e de contabilização dos custos bem como da recente Recomendação da CE sobre tarifas de terminação (móvel e fixa), e reconhecendo a eventual desactualização quer do documento da consulta, quer dos contributos recebidos, o ICP-ANACOM optou por informar o mercado, por deliberação de 28 de Outubro de 2009, sobre os próximos desenvolvimentos que prevê nesta matéria, dos quais resultarão o endereçamento de diversas questões objecto da referida consulta pública e sobre as quais as partes interessadas terão oportunidade de se pronunciar. Em particular, salientou-se: (i) a adjudicação a duas empresas de consultoria de dois estudos (metodologia de cálculo do custo de capital a considerar e o enquadramento dos custos de *curtailment* no Sistema de Custeio Regulatório da PTC); (ii) a realização de um estudo de consultadoria com vista a uma avaliação global do actual Sistema de Custeio Regulatório da PTC e à sua eventual reformulação; e (iii) o lançamento de um concurso internacional para o desenvolvimento e implementação de um modelo de terminação em redes móveis (em conformidade com a Recomendação da CE).

Definição da metodologia de cálculo do custo de capital da PTC para o triénio 2009-2011

No âmbito da obrigação de controlo de preços e de contabilização de custos a que a PTC tem estado sujeita, está previsto, no artigo 74.º da LCE, que o ICP-ANACOM deve "ter em consideração o investimento realizado pelo operador, permitindo-lhe uma taxa razoável de rendibilidade sobre o capital investido, tendo em conta os riscos a ele associados (...)". Esta taxa corresponde à taxa de custo de capital.

A Recomendação da CE 98/322/CE, de 8 de Abril, prevê que: (i) "as taxas de interligação sejam orientadas para os custos, incluindo uma taxa de rendibilidade razoável do investimento"; e que (ii) "o custo do capital dos operadores deve reflectir o custo de opção dos fundos investidos em componentes da rede e outro activo afim".

Tendo em consideração o impacto que o custo de capital tem nos custos unitários dos produtos ou serviços, e que é essencial a definição de uma correcta metodologia de determinação do custo de capital, considerou-se que esta temática deveria ser objecto de consultoria realizada por empresa independente e com conhecimento sobre a matéria.

Para este efeito, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 21 de Janeiro 2009, a adjudicação da realização de uma consultoria ao custo de capital da PTC.

Posteriormente e com base no estudo desenvolvido pelo consultor seleccionado, por deliberação de 17 de Novembro de 2009, foi submetido à audiência prévia dos interessados, um SPD sobre a definição da metodologia de cálculo da taxa de custo de capital da PTC, aplicável ao triénio 2009-2011, tendo sido adoptada a respectiva decisão final já em 2010.

Estudo sobre os custos de *curtailment* da PTC

De acordo com a Recomendação da CE 98/322/CE – relativa à interligação num mercado das telecomunicações liberalizado – "um sistema de imputação de custos bem de-

finido permitirá que pelo menos 90 por cento dos custos sejam imputados com base num nexo de causalidade directa ou indirecta dos custos." Os custos dos serviços prestados pela PTC incluem, actualmente, uma parcela relativa a custos comuns que engloba, entre outros, os chamados custos de *curtailment* que estão associados a um programa de reestruturação de pessoal, que engloba as pré-reformas e as suspensões de contratos com pessoal.

Tendo em consideração o impacto significativo que os custos de *curtailment* têm nos custos unitários dos produtos e serviços da PTC, considerou-se relevante que esta temática fosse profundamente estudada com o objectivo de analisar o montante de custos de *curtailment* determinados pela PTC e avaliar criticamente a sua inclusão para efeitos regulatórios. Assim, foi aprovada, por deliberação 21 de Janeiro de 2009, a adjudicação da realização de uma consultoria aos custos de *curtailment* da PTC, que se desenvolveu durante o ano de 2009, com vista a desenvolvimentos nesta matéria no ano de 2010.

Custeio regulatório para operadores móveis

Com a publicação, a 7 de Maio de 2009, da Recomendação da CE sobre o tratamento regulatório das terminações fixas e móveis na UE, as ARN devem calcular os custos incrementais da prestação do serviço de terminação (fixo ou móvel) por parte de um operador eficiente, essencialmente com base nos custos correntes fornecidos por modelos de custeio LRIC (*Long Run Incremental Costs*) e *bottom-up*, devendo ser considerada a tecnologia mais eficiente disponível no período considerado pelo modelo.

Por deliberação de 7 de Outubro de 2009, o ICP-ANACOM aprovou o lançamento de um concurso público para desenvolvimento e implementação de um modelo de custeio de terminação móvel, tendo na sequência desse concurso procedido à adjudicação do trabalho em 19 de Março de 2010, tendo o início do desenvolvimento do modelo ocorrido ainda no primeiro trimestre de 2010.

5.1.3 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, enquanto empresa concessionária da prestação do SU dos serviços postais e exploração da rede postal, estão obrigados a manter um SCA que permita: (i) a determinação das receitas e dos custos, directos e indirectos, de cada um dos serviços reservados e de cada um dos serviços não reservados; e (ii) a separação entre os custos associados às diversas operações básicas integrantes dos serviços postais (aceitação, tratamento, transporte e distribuição). A manutenção deste sistema visa ainda assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos, conforme o n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços.

Ao ICP-ANACOM, ou outra entidade por si designada, 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, e na sequência da auditoria aos resultados de 2005 e 2006 do SCA dos CTT em 14 de Janeiro de 2009, foram aprovados o relatório de audiência prévia, as declarações de conformidade do SCA (2005/2006) e as determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do SCA dos CTT.

Durante o ano 2009 decorreu também a auditoria e consultoria associada ao exame dos resultados de 2007 do SCA dos CTT.

Ainda em 2009, foi iniciado o processo de adjudicação da auditoria aos resultados de 2008 do SCA dos CTT, tendo a adjudicação sido aprovada já em 2010.

[Voltar ao Índice]

5.2 Supervisão, fiscalização e sancionamento

5.2.1 Supervisão e fiscalização

Mercado das comunicações

À semelhança dos procedimentos adoptados em anos anteriores e tendo em conta as orientações estratégicas do ICP-ANACOM, foram realizadas diversas acções de fiscalização, visando o reforço da protecção dos direitos dos consumidores e a garantia de existência de condições para o funcionamento de mercados abertos e concorrenciais, incidindo, nomeadamente, na detecção de situações anómalas em processos de portabilidade, na resolução de constrangimentos em centrais da PTC no âmbito da ORALL, nas condições de oferta e prestação de serviços de valor acrescentado através de mensagem e no funcionamento do serviço 112L, no que diz respeito às obrigações de envio de dados relevantes para a localização das chamadas de emergência, cujo cumprimento deve ser assegurado por parte dos operadores de comunicações electrónicas.

Numa vertente de natureza mais informativa para os consumidores e também para os operadores e prestadores de serviços envolvidos, foram realizados diversos estudos de aferição da qualidade de serviço das redes telefónicas móveis, abrangendo o território continental, as regiões autónomas dos Açores e da Madeira e alguns eixos ferroviários, bem como um estudo de aferição da qualidade de serviço no acesso à Internet em banda larga.

No âmbito das actividades de acompanhamento do mercado e visando a recolha de indicadores sobre estações móveis e utilizadores, tráfego, financeiros, de qualidade de serviço e de infra-estrutura de rede que permitam aferir, nomeadamente, o nível de desenvolvimento e utilização dos serviços móveis e avaliar o desenvolvimento da concorrência na prestação destes serviços, por deliberação de 8 de Julho de 2009, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa ao conjunto de indicadores estatísticos a remeter trimestralmente a esta Autoridade pelos prestadores de serviços móveis.

Mercado de equipamentos

Constitui atribuição do ICP-ANACOM fiscalizar o cumprimento do Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto que estabelece o regime de livre circulação, colocação no mercado e colocação em serviço, no território nacional, dos equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações (R&TTE)[32]. Em sede de fiscalização de mercado, deste tipo de equipamentos, foram remetidos para análise em contencioso 48 processos em resultado de não conformidades detectadas.

De referir ainda a realização, no final de 2009, de um *workshop*, intitulado Aplicação do Regime R&TTE em Portugal que, para além de ter constituído uma oportunidade de divulgação do regime R&TTE, serviu para apresentar as campanhas europeias de fiscalização de mercado em que o ICP-ANACOM participou, em colaboração com entidades congéneres europeias.

Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios (ITED) e Infra-Estruturas de Telecomunicações em Urbanizações (ITUR)

Ao nível da actividade de fiscalização do regime ITED, realizaram-se, durante 2009, 400 acções de fiscalização a infra-estruturas de telecomunicações em edifícios, tendo-se registado uma taxa de não conformidade de 20 por cento.

5.2.2 Sancionamento

Durante 2009 foram instaurados 80 processos de contra-ordenação, decorrentes da violação da LCE e de outros diplomas, encontrando-se no Relatório de Actividades desta Autoridade mais detalhe das actividades desenvolvidas nesta área.

Cerca de metade dos processos instaurados resultaram de situações que envolveram a violação da LCE, com destaque para o incumprimento da obrigação de prestar informações ao ICP-ANACOM e de aspectos relacionados com a portabilidade do número.

Quanto aos processos de contra-ordenação instaurados na sequência da violação de outros diplomas (45 processos) destacam-se nomeadamente 16 processos relacionados com os serviços postais e resultantes do incumprimento da obrigação de fornecer a esta Autoridade a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições inerentes às licença ou às autorizações, 13 processos associados ao SMT de uso privativo e 12 processos ligados a equipamentos terminais e de radiocomunicações.

32 *Radio and Telecommunications Terminal Equipment.*

[Voltar ao Índice]

Ao nível do regime quadro das contra-ordenações do sector das comunicações, em particular no que concerne às comunicações electrónicas, e tendo em conta que se trata de um sector que está em constante evolução e reveste complexidade crescente, possuindo necessidades específicas, que justificam um regime de contra ordenações próprio, tendente a permitir uma actuação mais eficaz ao nível da prevenção e sanção dos múltiplos ilícitos tipificados é de relevar que foi, em 2009, preparada no seio do ICP- ANACOM, e enviada ao Governo, uma proposta de lei sobre esse regime, que veio a originar a Lei n.º 99/2009, de 4 de Setembro.

O regime aprovado por aquele diploma veio permitir a simplificação e consequente agilização de procedimentos, sem ofensa das garantias dos arguidos, contendo ainda algumas soluções especiais que procuram responder às exigências de prevenção geral próprias do sector.

Assim, é estabelecida uma classificação tripartida das contra-ordenações quanto à respectiva gravidade, com reflexos nos limites das coimas que lhes são aplicáveis, que variam ainda consoante sejam praticadas por pessoa singular ou colectiva, e, neste último caso, de acordo com a sua dimensão.

Os limites mínimos e máximos das coimas foram aumentados relativamente ao regime geral das contra-ordenações, mas não relativamente àqueles que já eram estabelecidos na LCE.

Estabeleceu-se também um regime relativo à perda de objectos não reclamados distinto do previsto no Código de Processo Penal, que se caracteriza pela maior celeridade e pela inexistência de quaisquer custos para os particulares.

As necessidades próprias e específicas do sector levam ainda a que se prevejam novos meios processuais, tais como: (i) as advertências, aplicáveis a contra-ordenações leves que consistam em irregularidades sanáveis das quais não tenham resultado lesões significativas; e (ii) o processo sumaríssimo, de eventual aplicação antes da acusação formal, para contra-ordenações leves ou graves.

Em linha com o que já se encontrava definido na LCE, é permitida a aplicação de sanções pecuniárias compulsórias aos agentes infractores, tendo em vista a cessação da infracção, sempre que tal seja legalmente previsto.

A plena aplicação da Lei n.º 99/2009 depende da adaptação dos vários diplomas do sector, sendo designadamente necessário que, no âmbito de aplicação de cada um, seja definida a gravidade das contra-ordenações, bem como os específicos limites das coimas que devem variar – dentro daqueles que são estabelecidos no regime quadro – de acordo com a repercussão social dos ilícitos que prevejam. Essa adaptação vai ser concluída em 2010.

[Voltar ao Índice]

5.3 Contencioso administrativo

Apesar de o número de processos de contencioso administrativo ter diminuído ligeiramente face ao ano anterior, em 2009 continuou a verificar-se um nível de litigância relevante conforme se atesta na tabela seguinte.

Processos iniciados em 2009 e processos transitados | Tabela 17

Processos de 2009 - 8	
Providências Cautelares (suspensão de eficácia)	1 (finda)
Acções Administrativas Especiais	7 (1 findou)
Processos transitados - 40	
Providências Cautelares (suspensão de eficácia)	4 (findaram)
Acções Administrativas Especiais	27 (3 findaram)
Recursos Contenciosos de Anulação	5
Acções Administrativas Comuns	3 (1 finda)
Acções para reconhecimento de direito (matéria tributária)	1
Processos de trabalho transitados de anos anteriores - 2	
Acções	2

Fonte: ICP-ANACOM.

A providência cautelar apresentada em 2009 refere-se ao pedido de suspensão da eficácia, por parte das empresas do Grupo PT, do artigo 1.º do novo Regulamento de Portabilidade e foi julgada improcedente por sentença já transitada.

Do conjunto das acções administrativas especiais apresentadas em 2009 destacam-se: (i) a relativa à deliberação do ICP-ANACOM de 14 de Janeiro de 2009, sobre a definição dos mercados geográficos, avaliações de PMS e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares relativamente aos mercados de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e de fornecimento grossista de acesso em banda larga, intentada pela Vodafone; e (ii) a relativa à anulação parcial da deliberação do ICP-ANACOM de 11 de Março de 2009, relativa à publicação dos níveis de desempenho na qualidade de serviço na ORALL, ORCA, ORAC, Rede ADSL PT e ORLA, intentada pela PTC.

As restantes acções iniciadas em 2009 referem-se a questões mais específicas relacionadas nomeadamente com o serviço de acesso móvel em banda larga, portabilidade do número, compensações por incumprimento de qualidade de serviço da ORALL e condições gerais associadas ao SMRP e ao concurso para atribuição de frequências na faixa dos 450 MHz.

Registe-se ainda que nos processos transitados e findos em 2009, apenas num caso relacionado com o esclarecimento de questões de direito foi dado provimento aos pedidos intentados pelos autores, salientando-se a improcedência das duas providências cautelares relativas à deliberação de 2 de Julho 2008 sobre controlo de preços de terminação móveis.

[Voltar ao Índice]

5.4 Resolução de litígios

Durante o ano 2009, o ICP-ANACOM, ao abrigo do mecanismo de resolução administrativa de litígios previsto no artigo 10.º da LCE, interveio em diversos litígios entre operadores, relacionados com:

- portabilidade do número – recusas de pedidos electrónicos;
- utilização indevida de calhas da propriedade da PTC;
- interligação da Radiomóvel – Telecomunicações, S.A. (Radiomóvel) com outros operadores;
- alegada facturação indevida de migração de lacetes ADSL;
- pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL e na ORCA;
- preços de terminação do serviço VoIP nómada;
- condições de remuneração do serviço 760;
- tarifário e condições de encaminhamento do tráfego da ex-Tele2.

Alguns destes litígios conheceram decisão em 2009 tendo outros transitado para 2010 por não se encontrar concluído o respectivo processo ou carecerem de análise mais aprofundada.

[Voltar ao Índice]

5.5 Estudos realizados

Estudo sobre separação vertical em Portugal

O estudo "*Vertical functional separation in the electronic communications sector – What are its implications for the Portuguese market?*", realizado pela Oxera (após selecção através de concurso público) e publicado a 3 de Agosto de 2009, analisou a separação vertical funcional no sector das comunicações electrónicas em Portugal, cobrindo um conjunto de matérias que passam pelo enquadramento regulamentar nacional e comunitário, literatura relativa às vantagens e desvantagens da separação vertical *versus* integração vertical, casos de estudo que integram experiências de separação vertical no sector de comunicações electrónicas noutros países (Reino Unido, Suécia, Itália, Austrália e Nova Zelândia), casos de estudo relativos a separação vertical noutros sectores de actividade (correios, gás, electricidade e caminhos-de-ferro) e a avaliação da eventual implementação de uma solução de separação vertical em Portugal.

Em concreto, avalia-se, nomeadamente, em que medida a obrigação de separação vertical pode ser uma solução adequada para abordar a posição da PTC como entidade com PMS nos mercados de banda larga, bem como para permitir ao ICP-ANACOM alcançar o seu objectivo estatutário de promover a concorrência na rede e nos serviços no sector das comunicações electrónicas.

Esta matéria foi analisada à luz da informação existente (a qual, na perspectiva dos autores do estudo, careceria de ser expandida para permitir um melhor juízo apreciativo) e atendendo a um conjunto diferenciado de opções de separação, nomeadamente, em termos de complexidade, custos e impactes.

Estudo sobre banda larga com foco na banda larga móvel

Devido à precária informação existente ao nível de investigação científica sobre as principais diferenças entre os vários tipos de acesso à Internet em banda larga, o ICP- ANACOM (em parceria com a entidade congénere do Brasil – ANATEL) solicitou a um conjunto de académicos prestigiados dos EUA (*Academic Team*) a realização de um estudo nesse âmbito.

Este estudo, designado por *Scientific Research Project Coordinated by ICP-ANACOM and ANATEL with a focus on Mobile Broadband* foi publicado a 9 de Outubro de 2009 e incidiu, entre outros aspectos, na caracterização dos utilizadores residenciais de banda larga, por tipo de acesso, nos seus padrões de utilização e na propensão à mudança de operador.

Os resultados deste estudo sugerem que o volume de horas de utilização de Internet em banda larga é relativamente consistente entre diferentes faixas etárias e regiões em Portugal e que, em regra, os utilizadores mais velhos têm menor volume de horas de utilização, ao passo que os mais ricos utilizam a Internet em banda larga durante mais tempo.

Os principais factores associados à mudança (ou não) de operador parecem ser a velocidade do acesso e as características do próprio serviço.

No tocante às diferenças entre acesso em banda larga fixa e acesso em banda larga móvel, de acordo com os resultados deste estudo, enquanto o primeiro é valorizado por indivíduos que pretendem aceder à Internet em casa e dispor de débitos mais elevados, o acesso em banda larga móvel é valorizado especificamente pela sua mobilidade. No entanto, o tipo de utilização é relativamente semelhante entre os dois tipos de utilizadores de banda larga.

Quanto às características da população residente, verificou-se que, tendencialmente, indivíduos com maior rendimento e com maior nível de ensino têm preferência pelo acesso em banda larga móvel face ao acesso em banda larga fixa.

Estudo sobre a melhoria dos índices de adopção de banda larga

Em algumas comparações internacionais a penetração da banda larga continua a ser calculada com base exclusivamente no número de acessos em banda larga fixa (como é o exemplo do índice adoptado pela OCDE). No entanto, estes índices são limitativos porquanto, casos como o português, em que o actual número de acessos em banda larga móvel é superior ao número de acessos em banda larga fixa, encontram-se em desvantagem competitiva face a países nos quais a banda larga móvel não se encontra ainda em fase mais avançada de desenvolvimento.

Neste sentido, considerou o ICP-ANACOM haver necessidade de elaborar um estudo no qual fosse desenvolvido um índice

[Voltar ao Índice]

mais eficiente para calcular a penetração da banda larga, tendo para o efeito e em parceria com a ANATEL solicitado um estudo desta natureza ao Phoenix Center for Advanced Legal and Economic Public Policy. O estudo *The Broadband Adoption Index: Improving Measurements and Comparisons of Broadband Deployment and Adoption* foi publicado a 5 de Agosto de 2009 e refere que o número óptimo de acessos disponibilizados não passa pela penetração de 100 por cento da população mas apenas pela percentagem que efectivamente tira algum proveito desses acessos determinada através de índices adequados.

Estudo ECSI Portugal 2008 - Índice Nacional de Satisfação do Cliente

Foi publicado em Agosto de 2009 no sítio do ICP-ANACOM na Internet, o ECSI Portugal 2008 – Índice Nacional de Satisfação do Cliente, que abrange o sector das comunicações, designadamente, serviços da rede fixa e móvel, serviços de acesso à Internet (fixo e móvel), serviços de distribuição de televisão por subscrição e o serviço postal. Esta parte do estudo, à semelhança do ocorrido no ano anterior, foi exclusivamente patrocinada pelo ICP- ANACOM que deu também o seu apoio na recolha de dados, sendo que as conclusões e recomendações são da exclusiva responsabilidade do Instituto Superior de Economia e Gestão da Universidade Nova de Lisboa.

No tocante à satisfação do cliente, face aos resultados apurados no estudo ECSI Portugal 2007, o subsector de distribuição de televisão por subscrição é o que regista uma evolução mais positiva (com variações mais positivas nos sete índices estimados), ao passo que o subsector postal evidencia um comportamento oposto, com variações negativas em quase todos os índices. De destacar também as variações positivas e expressivas dos subsectores relacionados com a rede fixa, a distribuição de televisão por subscrição e o acesso à Internet no índice de valor apercebido. Esta evolução pode, eventualmente, prender-se com o aumento do nível de exigência dos consumidores em relação aos serviços.

Estudo sobre os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas para o tratamento de reclamações

Ainda no âmbito das acções desenvolvidas em vista ao reforço da protecção dos interesses dos consumidores, o ICP-ANACOM concluiu, em 2009, o estudo sobre os procedimentos internos dos prestadores de serviços de comunicações electrónicas para o tratamento de reclamações, que havia sido iniciado em 2008. Esta Autoridade avaliará, em 2010, e na sequência dos dados recolhidos e das conclusões extraídas do estudo, a eventual adopção de medidas neste contexto.

Outros estudos em matéria de comunicações electrónicas

O ICP-ANACOM desenvolveu ainda alguns estudos internos, não publicados, sobre matérias relacionadas com a evolução dos serviços de voz, os preços de retalho aplicáveis ao tráfego *on-net* e *off-net* das redes móveis, a evolução tecnológica dos sistemas WiMax e cidadãos com necessidades especiais.

Estudo sobre comparações de preços dos prestadores do Serviço Universal Postal na UE

No âmbito das actividades desenvolvidas pelo ICP-ANACOM no contexto da regulação do sector das comunicações postais, foi elaborado, em 2009, o estudo "Comparações de preços dos prestadores do Serviço Universal Postal na UE", publicado a 25 de Novembro de 2009, através do qual se pretendeu fazer uma comparação sistemática e actual de um leque alargado de serviços postais, prestados no âmbito do SU pelos respectivos operadores dos Estados-Membros da UE.

Deste estudo conclui-se que em Portugal se manteve o preço da correspondência nacional prioritária (correio azul) até 20 g no formato normalizado e das encomendas nacionais até 2 kg, tendo os preços dos restantes serviços estudados – correspondência nacional não prioritária (correio normal) até 20 g e correio transfronteiriço intracomunitário na UE até 20 g[33] – aumentado, ainda assim menos do que a média dos preços dos serviços na UE.

33 Ambos no formato normalizado.

[Voltar ao Índice]

De notar ainda que, à excepção do envio transfronteiriço intracomunitário não prioritário até 20 g, os preços correntes em euros encontram-se abaixo da média da UE. Quando analisados os preços numa perspectiva de paridade de poder de compra, também são inferiores à média da UE, à excepção do envio transfronteiriço intracomunitário não prioritário e do envio nacional prioritário até 20 g.

Regista-se ainda uma ligeira melhoria relativa ao posicionamento de preços em Portugal face aos restantes países da UE sendo que, à semelhança de 2008, os preços em euros estão abaixo da média da UE, com excepção do envio transfronteiriço intracomunitário não prioritário até 20 g.

Indicadores relativos aos serviços postais

Visando dotar o ICP-ANACOM de informação relativa a indicadores de tráfego, financeiros e de rede postal que permitam aferir, nomeadamente, o nível de desenvolvimento e utilização dos serviços e redes postais, assim como a posição relativa dos prestadores na área liberalizada e a sua evolução ao longo do tempo, foi aprovada por esta Autoridade, em 11 de Março de 2009, a decisão final relativa ao conjunto de elementos estatísticos que os prestadores de serviços postais devem remeter trimestralmente.

[Voltar ao Índice]

5.6 Outras medidas de promoção da eficiência

Disponibilização e utilização de meios electrónicos na comunicação com o ICP-ANACOM

Por deliberação de 23 de Dezembro de 2009, foi aprovado pelo ICP-ANACOM o SPD sobre a disponibilização e utilização de meios electrónicos nos procedimentos que envolvam a comunicação entre esta Autoridade e os titulares de licenças de rede ou de estação de radiocomunicações, bem como em todos os requerimentos que lhe sejam submetidos, nos termos do Decreto-Lei n.º 151-A/2000, de 20 de Julho, na redacção que lhe foi conferida pelo Decreto-Lei n.º 264/2009, de 28 de Setembro.

Pretende-se essencialmente assegurar formas de comunicação mais céleres e eficazes entre esta Autoridade e os agentes de mercado.

Serviços de amador e de amador por satélite

Sobre esta matéria releva-se a publicação do Decreto-Lei n.º 53/2009, de 2 de Março, que actualiza e simplifica o regime de utilização do serviço de amador de radiocomunicações do ponto vista técnico e dos procedimentos administrativos a observar para o exercício da actividade de amador.

[Voltar ao Índice]

5.7 Novos modelos de taxas aplicáveis à utilização do espectro radioeléctrico e recursos de numeração e aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas

Desde 1 de Janeiro de 2009 passaram a vigorar os novos modelos gerais de taxas, cujos aspectos principais já foram elencados no Relatório de Regulação de 2008 (decorrente da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro). Por deliberação de 2 de Outubro de 2009, o ICP-ANACOM adoptou um conjunto de medidas relacionadas com o novo regime tarifário aplicável a fornecedores de redes e serviços, que se consubstanciou no seguinte:

- aprovação do cálculo do montante dos custos de regulação da actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas, de 33 036 969 euros. Refira-se que, tendo em consideração a existência de um período de transição para a implantação deste novo modelo de taxas, neste primeiro ano da sua aplicação, o valor dos custos de regulação só é recuperado em um terço pelas respectivas taxas;

- lançamento de uma auditoria aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas que, em 2008, apresentaram proveitos relevantes de valores mais elevados, bem como, por amostragem, aos restantes, por forma a assegurar uniformidade de critérios no cálculo daquele tipo de proveitos;

- emissão da facturação associada às novas taxas, tendo em consideração o definido na referida Portaria e, em particular, o período de transição.

[Voltar ao Índice]

6

PARTICIPAR NO DESENVOLVIMENTO DO MERCADO INTERNO DA UE, MELHORANDO A *PERFORMANCE* INTERNA

(OBJECTIVO 4)

[Voltar ao Índice]

6 Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a *performance* interna (Objectivo 4)

Entre os objectivos de regulação a prosseguir pelas ARN estabelecidos no quadro comunitário das comunicações electrónicas e transpostos na legislação nacional, e ao mesmo nível dos relativos à promoção da concorrência e da defesa dos interesses dos cidadãos, é referenciado o da contribuição para o desenvolvimento do mercado interno e, em particular, o trabalho com a CE e o Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas (ORECE) no sentido de garantir o desenvolvimento de práticas regulatórias coerentes e a aplicação coerente do quadro regulamentar da UE.

Deste modo as análises de mercado e as obrigações delas decorrentes estão cada vez mais sujeitas ao escrutínio de instâncias extra-nacionais, existindo também uma tendência clara para uma certa harmonização de práticas regulatórias, seja sob a forma de posições comuns do grupo de reguladores (até 2009 o ERG e com a revisão do quadro regulamentar o ORECE) seja de recomendações da CE ou mesmo de Regulamentos da UE (como no caso do *roaming* internacional).

Por outro lado, no sector postal, importa recordar que os trabalhos preparatórios da transposição para o direito nacional dos Estados-Membros da Directiva que liberaliza o respectivo mercado tem-se traduzido numa crescente actividade de cooperação e troca de visões e experiências.

Neste quadro a participação permanente e activa do ICP-ANACOM nas diversas instâncias comunitárias assume-se como determinante para assegurar a defesa e consagração das práticas regulatórias que entende mais adequadas e conformes às especificidades nacionais. Esta participação envolve naturalmente um espaço adicional na gestão dos recursos que crescentemente e em acumulação com as tarefas internas se vêm afectando a esta actividade, que faz cada vez mais parte do dia-a-dia da organização.

Sendo embora naturalmente o foco da intervenção do ICP-ANACOM nas instâncias europeias e comunitárias, referem-se de modo breve participações noutras organizações internacionais em actividades que de algum modo condicionam ou influenciam os desenvolvimentos da actividade regulatória dos sectores das comunicações electrónicas e dos serviços postais.

[Voltar ao Índice]

6.1 Instâncias europeias e comunitárias

6.1.1 União Europeia (UE)

A coadjuvação do Governo é uma das funções do ICP-ANACOM que se concretiza, no plano internacional, através da representação e acompanhamento dos Comités previstos no quadro regulamentar dedicados às comunicações electrónicas e aos assuntos postais, assim como na assessoria em reuniões e na elaboração de pareceres relativos aos temas discutidos nos Grupos de Trabalho do Conselho, no Comité de Representantes Permanentes (COREPER), nos Conselhos de Ministros e em outras instâncias comunitárias de índole horizontal com relevo para a regulação.

Conselho

No âmbito do apoio que o ICP-ANACOM prestou ao Governo nas negociações no Conselho de Ministros dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE), destacam-se as seguintes matérias com decisão final em 2009 e com impacto mais directo nas actividades de regulação e gestão do espectro:

- Revisão do Quadro Regulamentar das Comunicações Electrónicas – aprovação do pacote de revisão do quadro regulamentar das comunicações electrónicas, incluindo a Directiva Legislar Melhor – que altera as designadas Directivas Quadro, Autorização e Acesso –, a Directiva Direitos dos Cidadãos – que altera as designadas Directivas do Serviço Universal e de Protecção dos Dados – e o Regulamento que cria o ORECE e o Gabinete. Do pacote aprovado destacam-se os novos poderes dos Estados-Membros, ARN e CE em matéria, por exemplo, de remédios, comércio secundário de espectro, segurança das redes e da informação, qualidade de serviço e protecção dos consumidores;

- *Roaming* internacional – aprovação da revisão do Regulamento do *roaming* internacional, da qual se destaca a extensão do prazo da regulação das tarifas de voz, a introdução de regulação das tarifas dos SMS e dos serviços de dados e o reforço das medidas de transparência e de protecção dos consumidores;

- Directiva GSM – aprovação da revisão da Directiva GSM (87/372/ECC) visando a utilização da faixa de frequências reservada para esta tecnologia por outros serviços móveis (nomeadamente UMTS);

- Dividendo digital – aprovação das conclusões do Conselho sobre a Comunicação da CE "Transformar o dividendo digital em benefícios sociais e em crescimento económico";

- Segurança das redes e da informação – aprovação da Resolução do Conselho sobre uma abordagem de colaboração europeia no domínio da segurança das redes e da informação, no seguimento da Comunicação da CE relativa à protecção das infra estruturas críticas da informação intitulada "Proteger a Europa contra os ciberataques e as perturbações em grande escala: melhorar a preparação, a segurança e a resiliência", que estabeleceram vários objectivos, princípios e orientações e calendarizou diversas actividades para o período 2009-2010;

- Estratégia pós-i2010 – aprovação das conclusões do Conselho sobre a "Estratégia pós i-2010 – Rumo a uma sociedade do conhecimento aberta, ecológica e competitiva";

- e-acessibilidade – aprovação das conclusões do Conselho relativas a uma sociedade da informação acessível.

Comités e Grupos Comunitários

No âmbito das suas funções, o ICP-ANACOM participou activamente nas actividades dos órgãos de comitologia previstos no quadro comunitário, com particular destaque para as instâncias mais direccionadas para a implementação das políticas da UE e para a regulação dos mercados e do espectro radioeléctrico como o Comité das Comunicações (COCOM), o Comité do Espectro Radioeléctrico (RSC) e o Comité da Directiva Postal:

Comité das Comunicações (COCOM)

Em 2009, o ICP-ANACOM participou de modo activo em todas as reuniões do COCOM, incluindo os subgrupos sobre autorizações, selecção de sistemas MSS nos 2 GHz e recolha de dados de mercado sobre banda larga, com o objectivo de dar parecer sobre recomendações e decisões da CE assim como acompanhar a aplicação do quadro regulamentar.

[Voltar ao Índice]

Durante 2009, foi adoptado um conjunto de opiniões, designadamente sobre:

- a Decisão relativa à gama de números 116;
- a Decisão n.º 626/2008/CE do Parlamento Europeu e do Conselho que visou criar, a nível europeu, um procedimento comum de selecção dos operadores de MSS, bem como estabelecer disposições para a autorização coordenada pelos Estados-Membros dos operadores de MSS seleccionados a operar na faixa dos 2 GHz, e respectivo convite para apresentação de candidaturas (*Call for Aplications* 2008/C201/03);
- a Decisão n.º 2009/449/CE relativa à selecção de operadores de MSS;
- a Recomendação sobre taxas de terminação; e
- o Regulamento que altera o Regulamento (CE) n.º 874/2004 da CE, de 28 de Abril de 2004, o qual estabelece as regras de política de interesse público relativas à implementação e às funções do domínio de topo .eu, e os princípios que regem o registo.

De salientar ainda a publicação dos relatórios anual e semestral sobre dados de banda larga na UE, para os quais o ICP-ANACOM contribui, tal como sucedeu com a elaboração do questionário anual sobre a implementação do número europeu de emergência 112.

Comité do Espectro Radioeléctrico (RSC)

O RSC, criado pela Decisão n.º 676/2002/CE, prosseguiu a sua actividade em 2009 destacando-se o seu envolvimento no processo de aprovação das seguintes decisões da CE:

- Decisão 2009/343/CE, de 21 de Abril de 2009, que altera a Decisão 2007/131/CE sobre a utilização em condições harmonizadas do espectro radioeléctrico para os equipamentos que utilizam tecnologia de UWB na Comunidade;
- Decisão 2009/381/CE, de 13 de Maio de 2009, que altera a Decisão 2006/771/CE sobre a harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance;
- Decisão 2009/766/CE, de 16 de Outubro de 2009, 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. A adopção da Decisão só foi possível após alteração da Directiva 87/372/CEE do Conselho (Directiva GSM).

Foram desenvolvidos durante 2009, no âmbito do RSC, dois projectos de decisão com vista a adopção em 2010: um sobre a faixa dos 800 MHz, que visa tornar disponível, numa base de neutralidade tecnológica e de serviços, a faixa de frequências 790-862 MHz, e outro sobre condições harmonizadas de utilização do espectro para comunicações móveis a bordo de embarcações (MCV).

Em 2009, foram também adoptados os seguintes mandatos para a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT):

- WAPECS – novo mandato para definição do mínimo de condições técnicas a serem aplicadas na faixa dos 2 GHz (1900-1980 MHz / 2010-2025 MHz / 2110-2170 MHz), tendo em conta a necessidade de se evitarem interferências, tomando como base os estudos realizados para a faixa dos 2.6 GHz;
- Faixas dos 900/1800 MHz – mandato que tem por objectivos: (i) verificar se existem outras tecnologias, para além do long term evolution (LTE), candidatas às faixas dos 900 e 1800 MHz e cuja compatibilidade com o GSM necessite de ser estudada; (ii) estudar as condições técnicas que permitam o desenvolvimento da tecnologia LTE (e outras possíveis tecnologias) nas faixas dos 900 e dos 1800 MHz; e (iii) investigar a compatibilidade entre o UMTS e os sistemas em faixas adjacentes acima dos 960 MHz.

Grupo de Política do Espectro Radioeléctrico (RSPG)

A Decisão que criou o RSPG (Decisão 2002/622/CE) foi modificada pela Decisão 2009/978/CE de 16 de Dezembro de 2009, onde são plenamente consagradas as funções consultivas deste grupo, junto da CE, na preparação de projectos de programas no domínio do espectro.

[Voltar ao Índice]

O RSPG adoptou, em 2009, quatro Opiniões sobre os seguintes temas: o dividendo digital, as melhores práticas com vista à utilização de espectro pelo sector público, a coordenação de interesses europeus em matérias relacionadas com a Conferência Mundial de Radiocomunicações (WRC) e os items da WRC-12 de interesse para a UE e que requerem apoio alargado no seio da UE.

No âmbito da actividade deste grupo é ainda de destacar a preparação de um documento estratégico de alto nível identificando um conjunto de linhas de orientação com vista a maximizar os benefícios dos serviços de banda larga via rádio aos consumidores, cidadãos e à sociedade em geral e a elaboração de um relatório sobre as tecnologias cognitivas com o intuito de promover a inovação e facilitar o acesso ao espectro radioeléctrico.

Grupo de Reguladores Europeus (ERG)

O ERG constitui um instrumento fundamental na cooperação entre as diversas ARN visando a aplicação consistente do quadro regulamentar para as comunicações electrónicas. Ao contrário de outros Grupos e Comités da UE é constituído exclusivamente por autoridades reguladoras.

Nos termos da Declaração da Madeira, de 2006, as ARN comprometem-se a seguir as posições comuns adoptadas pelo Grupo fazendo uso do trabalho preparatório desenvolvido pela Rede de Contactos e pelas equipas de projecto do Grupo de Reguladores Independentes (IRG).

No âmbito dos trabalhos do ERG em 2009, destaca-se a aprovação e publicação de um calendário de monitorização da aplicação das Posições Comuns, a adopção de uma nova versão das linhas de orientação sobre a aplicação do regulamento do *roaming* internacional, assim como um conjunto de relatórios, nomeadamente, sobre replicabilidade de ofertas agregadas de serviços e análise da compressão de margens nas mesmas ofertas, dados sobre terminações móveis, transição da regulação sectorial para a regulação da concorrência, custeio regulatório, assuntos de transição na gestão do espectro, concorrência e espectro, convergência fixo-móvel, transparência da informação de preços, análise económica e princípios regulatórios das NRA e consistência de preços nos mercados de banda larga. Foi ainda publicada uma declaração sobre o dividendo digital.

No âmbito do novo quadro regulamentar, foi criado o ORECE, tendo-se iniciado em 2009 a preparação dos documentos necessários à sua implantação no começo de 2010, designadamente as regras de procedimento e as regras relativas à contratação de pessoal.

Grupo conjunto do ERG e RSPG

Em 2009 este grupo de trabalho, que reflecte a crescente necessidade de sinergia entre a gestão do espectro e a análise de mercados e respectiva regulação e que tem como objectivo analisar diversas questões regulatórias no âmbito da regulação de espectro, nomeadamente a relação entre a concorrência e a nova gestão de espectro, apresentou dois relatórios: (i) o *Transitional Spectrum Issues*, que aborda as questões que podem surgir no decorrer do processo de transição para uma gestão mais flexível do espectro, como por exemplo com a introdução de UMTS na faixa dos 900 e 1800 MHz nos diferentes Estados-Membros; e (ii) o *Spectrum Competition Issues*, que expõe a problemática e experiencia prática de alguns Estados-Membros no tocante à prevenção de açambarcamento de espectro como prática anticoncorrencial.

O grupo iniciou ainda o trabalho sobre um terceiro relatório, que aborda as questões de espectro no âmbito das definições de mercado.

Comité da Directiva Postal

O ICP-ANACOM participou nas duas reuniões do Comité da Directiva Postal, onde foi discutido nomeadamente o processo de implementação da 3.ª Directiva Postal (Directiva 2008/6/CE, de 20 de Fevereiro de 2008), o acompanhamento de desenvolvimentos internacionais no sector dos serviços postais, designadamente das actividades da União Postal Universal (UPU) e da Organização Mundial de Comércio (OMC), a temática de aplicação do IVA no sector e a preparação da agenda postal para os próximos anos.

No âmbito do grupo de trabalho criado pelo Comité da Directiva Postal (em Abril de 2008) para acompanhar os assuntos relacionados com a transposição da Directiva 2008/6/CE, o ICP-ANACOM garantiu a participação activa nas cinco reuniões realizadas em 2009, onde foram abordados os seguintes temas: licenciamento, autoridades regulatórias nacionais e o cálculo do custo do SU, monitorização do

[Voltar ao Índice]

mercado e a protecção dos consumidores, dimensão externa da política postal comunitária e separação contabilística e alocação de custos.

Grupo de Peritos do Comércio Electrónico

O ICP-ANACOM acompanha os trabalhos do Grupo de Peritos do Comércio Electrónico, presidido pela CE, o qual teve apenas uma reunião em 2009. Entre os temas abordados, destaca-se a apresentação das novas iniciativas relativas à privacidade online, como a Lei Hadopi, em França, o *Digital Britain*, no Reino Unido, e o novo quadro legal relativo ao bloqueio de sites no combate à pornografia infantil, na Alemanha. Foi ainda debatida a implementação do artigo 3.º da Directiva sobre Comércio Electrónico (Cooperação UE) e o conceito de *directed activity* da Convenção Brussels I.

Grupo de Peritos sobre Reclamações de Consumidores

O ICP-ANACOM participou em reuniões do grupo de peritos que apoiou a CE na elaboração e proposta de adopção, a nível europeu, de uma metodologia harmonizada para classificação de reclamações e pedidos de informação na UE, incluindo nomeadamente os serviços de comunicações electrónicas e os serviços postais. A consulta pública sobre esta matéria foi encerrada a 5 de Outubro de 2009, prevendo-se que a publicação de uma Recomendação no primeiro semestre de 2011.

6.1.2 Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

O IRG constituiu-se em associação de direito privado com sede em Bruxelas que reúne as ARN do sector das comunicações electrónicas dos 27 Estados Membros da UE, dos países do Espaço Económico Europeu (Suíça, Islândia, Noruega e Liechtenstein), dos países candidatos à adesão à UE (Turquia e Croácia) e da Macedónia, como membro observador.

Em 2009, o ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias do IRG/ERG e nas reuniões preparatórias que as antecederam, participando na Rede de Contactos (*Contact Network*), que é o grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN. Foi ainda garantida a presença e participação activa nas reuniões das seguintes equipas de projecto: Revisão do Quadro Regulamentar, Preços de Terminação, Poder de Mercado Significativo, *Benchmarking, Regulatory Accounting, Roaming*, Remédios, NGNs, Convergência, Grupo de Especialistas do artigo 7.º, tendo assegurado a coordenação das equipas de projecto Utilizadores Finais e IRGIS (sistema de informação do IRG). O ICP-ANACOM participou ainda em grupos *ad hoc* da Segurança e de acesso à informação.

Recorda-se que o IRG e o ERG desenvolvem a sua actividade em estreita colaboração a nível técnico com grupos de trabalho comuns aos dois organismos.

No âmbito da cooperação entre as ARN europeias, no ano 2009, o ICP-ANACOM deu resposta a 116 (de 127) questionários lançados pelas ARN congéneres e desenvolveu 9 questionários por sua iniciativa.

6.1.3 Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação (ENISA)

Ao nível da UE o tema da segurança das redes e da informação teve o envolvimento e a participação do ICP-ANACOM na participação das reuniões promovidas pela CE e na participação no Conselho de Administração da ENISA.

Durante 2009 a nível comunitário foram publicados diversos instrumentos legislativos, designadamente em ligação com as alterações ao quadro regulatório europeu para as comunicações electrónicas, o plano de acção europeu para a protecção das infra-estruturas e a resolução do Conselho de Ministros Europeus já referida, os quais atribuem à ENISA novas competências que irão necessariamente ter reflexos no futuro mandato da agência.

Quanto à actividade desenvolvida durante 2009, mereceu especial atenção do ICP-ANACOM o programa temático multi-anual relativo à melhoria da resiliência das redes europeias de comunicações electrónicas.

[Voltar ao Índice]

6.1.4 Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

No âmbito da participação do ICP-ANACOM na CEPT (organização de harmonização técnica) foi assegurada a participação no seu Comité de Comunicações Electrónicas, no Comité Europeu de Regulação Postal (CERP) e no Comité para a Política da UIT (Com-ITU), bem como em vários grupos de trabalho relacionados nomeadamente com gestão de frequências e engenharia de espectro e numeração, endereçamento e interligação, tendo-se assim contribuído para a preparação de decisões com relevância regulamentar nessas matérias.

O ICP-ANACOM participou ainda em vários grupos e equipas de projecto do CERP.

[Voltar ao Índice]

6.2 Outras organizações internacionais

6.2.1 União Internacional de Telecomunicações (UIT)

O ICP-ANACOM participou na 9.ª edição do Simpósio Global de Reguladores, um evento da UIT, lançado em 2000, que visa reunir reguladores e decisores políticos de países desenvolvidos e em desenvolvimento, promovendo a partilha de ideias e experiências sobre os temas de maior premência e actualidade do sector. Esta edição foi dedicada aos desafios da convergência e à evolução do papel do regulador numa altura de transformação do sector das tecnologias de informação e comunicação, potenciada pelos desenvolvimentos tecnológicos, regulatórios e de mercado. Este simpósio aprovou um conjunto de melhores práticas que visam identificar abordagens regulatórias inovadoras que ajudem a fortalecer as bases de uma Sociedade da Informação mundial, tendo a Administração Portuguesa sido particularmente activa na elaboração deste documento.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM organizou e participou no 4.º Fórum Mundial de Políticas de Telecomunicações da UIT onde foram debatidas questões emergentes de regulação e de política de telecomunicações. Este fórum aprovou o Consenso de Lisboa que inclui um conjunto de opiniões sobre temas como o advento das Redes de Nova Geração e o acesso a banda larga; as tecnologias da informação e da comunicação (TIC) e o ambiente; estratégias concertadas para a criação de confiança e segurança na utilização das TIC e ainda sobre a implementação do IPv6.

Em 2009, o ICP-ANACOM manteve também a participação em diversas comissões de estudo do sector T e do sector R da UIT ligadas, respectivamente a aspectos técnicos de gestão de numeração e interoperabilidade de redes e de gestão do espectro radioeléctrico.

6.2.2 União Postal Universal (UPU)

No âmbito da participação do ICP-ANACOM nos trabalhos da UPU, destaca-se a relativa ao primeiro Fórum de Regulação Postal, um fórum global cujo público-alvo se pretendeu serem os *decision-makers* do sector postal e as autoridades reguladoras, contando também com a participação de académicos e prestadores de serviços. Este primeiro fórum foi dedicado aos temas da organização do mercado postal (vários modelos de regulação), do financiamento do SU dos serviços postais e do impacto global da liberalização do mercado postal a nível nacional e internacional.

6.2.3 Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico (OCDE)

Em matéria de segurança da informação e privacidade, o ICP-ANACOM participou no Grupo de Trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade (WPISP) da OCDE. Em 2009, este grupo de trabalho centrou a sua actividade nos aspectos relacionados com o acesso de vários países à Convenção da OCDE, o contributo para a estratégia de Inovação (redes baseadas em sensores), aspectos económicos do código malicioso, estratégias nacionais para a cibersegurança, infra-estruturas críticas da informação (cabos submarinos), autenticação e gestão da Identidade Digital, privacidade, SPAM e protecção das crianças em linha.

O ICP-ANACOM foi o anfitrião da conferência de peritos da OCDE sobre A Utilização de Redes Baseadas em Sensores na Abordagem a Temas Globais: Desafios e Oportunidades em Termos de Políticas, que se realizou em Lisboa em Junho de 2009.

[Voltar ao Índice]

7

PROMOVER A COOPERAÇÃO INSTITUCIONAL E TÉCNICA

(OBJECTIVO 5)

[Voltar ao Índice]

7 Promover a cooperação institucional e técnica (Objectivo 5)

Este objectivo, embora não decorra directamente do quadro comunitário e do ordenamento jurídico nacional, encontra-se consagrado no Plano estratégico do ICP-ANACOM, constituindo um objectivo transversal aos objectivos anteriormente referidos ao longo do presente Relatório.

Destacam-se assim nesta secção, os trabalhos desenvolvidos pelo ICP-ANACOM na perspectiva de promover um melhor conhecimento das actividades por si desenvolvidas, bem como apoiar o desenvolvimento de acções de outros reguladores / entidades no mercado das comunicações electrónicas e dos serviços postais. É também salientado nesta secção o papel desempenhado pelo ICP-ANACOM no que respeita à cooperação institucional, merecendo particular atenção o trabalho desenvolvido em matéria de análises de práticas restritivas da concorrência e em matérias de normalização técnica.

[Voltar ao Índice]

7.1 Cooperação institucional

7.1.1 Autoridade da Concorrência (AdC)

Em 2009, o ICP-ANACOM pronunciou-se nomeadamente sobre algumas operações de concentração de empresas (nomeadamente PTC/RETI – Rede Teledifusora Independente, S. A. e Ongoing/Vertix/MC) e deu pareceres relativamente a projectos de decisão final da AdC sobre práticas restritivas da concorrência.

7.1.2 Instituto Português de Qualidade (IPQ)

O Organismo de Normalização Sectorial (ONS) ICP-ANACOM funciona na base de um protocolo realizado com o IPQ enquanto Organismo de Normalização Nacional e tem como âmbito as telecomunicações, a actividade postal e a compatibilidade electromagnética; para além das duas novas comissões técnicas nacionais criadas em 2009, o ONS ICP-ANACOM promove o funcionamento de duas outras comissões, a CTE 210 sobre Compatibilidade Electromagnética e a CTE 46 relativa a Cabos, fios e guias de onda para equipamento de telecomunicações. Todas estas comissões técnicas nacionais funcionam como espelho da actividade desenvolvida no Comité Europeu de Normalização Electrotécnica (CENELEC), na Comissão Electrotécnica Internacional (IEC) e no Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações (ETSI) nas áreas descritas e contam com a participação de peritos representativos da indústria nacional e do ICP-ANACOM.

A actividade do ONS ICP-ANACOM desenvolve-se em torno do processo de preparação de normas técnicas, nomeadamente normas internacionais, resultado do trabalho dos organismos de normalização internacional.

As duas novas comissões técnicas nacionais criadas em 2009 são a CTE 209 relativa a Redes de cabo para sinais de televisão, sinais de som e serviços interactivos e a CTE 215 relativa a Aspectos electrotécnicos de equipamento de telecomunicações. A actividade de normalização destas duas novas comissões técnicas assume especial relevância atendendo à crescente importância das redes de fibra óptica no interior dos edifícios e na planta externa.

7.1.3 Outras entidades

No ano 2009, o ICP-ANACOM procedeu à assinatura de alguns protocolos sendo de assinalar os seguintes:

- Protocolo entre o ICP-ANACOM e o Instituto Nacional de Aviação Civil (INAC), no qual se clarificaram os procedimentos a adoptar pelas duas autoridades para o processo de atribuição de frequências para serviços de radiocomunicações aeronáuticas e se determinaram os procedimentos a seguir sobre questões que envolvam a gestão de frequências e que decorram do exercício da representação técnica do Estado Português nos organismos da aviação civil;

- Protocolo entre o ICP-ANACOM e a Unidade de Missão Inovação e Conhecimento (UMIC) no âmbito do Projecto Internet Segura.

No âmbito da segurança das comunicações, releva-se a participação desta Autoridade no Conselho Gestor do Sistema de Certificação Electrónica do Estado, no Conselho Técnico de Credenciação da Autoridade Nacional de Segurança, no âmbito do regime da assinatura electrónica, e na Comissão de Facilitação e Segurança (FALSEC) do INAC.

[Voltar ao Índice]

7.2 Cooperação técnica

Em assessoria ao Governo e em cumprimento de outras competências próprias, o ICP-ANACOM colaborou activamente na divulgação dos modelos regulatórios nacionais junto de outros mercados, nomeadamente mercados da Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa (CPLP) e do Mediterrâneo e da América do Sul.

Estas acções foram desenvolvidas bilateralmente com diversas ARN congéneres – de forma isolada ou de um modo integrado através do cumprimento de Planos Anuais de Cooperação – ou através de uma efectiva colaboração com a UIT no âmbito da oferta de formadores para o Centro de Excelência da UIT para os países africanos de expressão portuguesa e espanhola, ou mesmo pela participação activa do ICP-ANACOM em acções de associações regionais de reguladores - por exemplo: Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP (ARCTEL-CPLP), Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações (Regulatel) e Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos (EMERG).

[Voltar ao Índice]

8

CONSIDERAÇÕES FINAIS

[Voltar ao Índice]

8 Considerações finais

No final do Relatório de Regulação relativo a 2008 referia-se, explicitamente, que seriam fundamentalmente os desenvolvimentos centrados nas NGA, o aprofundamento da convergência e a "fusão" crescente das diversas abordagens regulatórias que configurariam os desafios regulatórios do futuro.

O relatório, que ora se apresenta, não põe em causa, antes robustece, esta previsão, designadamente no campo das NGN/A, mas há que reconhecer que não houve em 2009 rupturas significativas com a lógica regulatória do passado, sem embargo de novidades relevantes, sobretudo na área da gestão do espectro radioeléctrico, quer no que toca aos novos ensaios de afectação do mesmo, quer, em particular, no aprofundamento do seu papel numa gestão convergente das comunicações electrónicas.

Para este relativo compasso de espera muito contribuiu, como já claramente enfatizado em relatórios anteriores, o arrastamento da chamada "revisão 2006", que, finalmente, teve a sua conclusão no final de 2009.

De imediato, parece concluir-se que o maior desafio para 2010 será a adequada e pronta transposição do "novo" Quadro Regulamentar das Comunicações Electrónicas para a legislação portuguesa, em que a principal preocupação, à luz do princípio da subsidiariedade que nunca pode ser posto em causa, será a de equilibrar os princípios europeus, incontestavelmente comuns, com as características específicas do sector português, respeitando aqueles sem descaracterização deste.

Esse *desideratum* não se confina, contudo, à área legislativa, pois o modo como se aprofunda, no dia-a-dia, a constituição do eventual mercado interno das comunicações electrónicas, desígnio último da política europeia para o sector, terá uma influência decisiva na conquista desse tão desejado e necessário equilíbrio.

A criação do ORECE e do respectivo Gabinete, com todas as vicissitudes e controvérsias geradas sobre o seu papel e a sua governação, é, quer se queira quer não, um passo no sentido da criação desse mercado único, dependendo do seu real funcionamento e governação a concretização ou a ruptura desse equilíbrio.

Torna se, por isso, imperiosa e decisiva uma participação competente e contínua de todos os reguladores europeus e, em particular, do ICP-ANACOM, não só nos primeiros passos mas em todos os desenvolvimentos destas novas entidades.

O reconhecimento desta necessidade mais não faz que evidenciar aquilo que pode ser visto como uma clara dependência da regulação nacional face às decisões comunitárias. Contudo, esta visão pode ser perversa e até desresponsabilizadora das Autoridades Nacionais de Regulação. É que essa dependência não tem de ser nem deve ser unilateral e isso dependerá, fundamentalmente, do modo como funcionar o ORECE, sem esquecer, em primeiro lugar, o modo como as decisões políticas comunitárias são tomadas.

Sendo o Sector das Comunicações Electrónicas um dos em que mais aprofundadamente se entrelaçam as decisões comunitárias e nacionais, importa garantir que não haja dependência clara de um dos lados, sem embargo de se reconhecer ter de haver uma precedência, neste caso, obviamente das regras comunitárias. Mas essa precedência só trará dependência efectiva se as regras que a conformam não resultarem do exercício de uma soberania partilhada mas de um domínio de alguns ou, mais provavelmente, de uma estrutura burocrática, o que só acontece se a participação de todos não for pronta, activa e competente.

Este é o grande desafio para 2010 que implicará, por certo, uma aprendizagem de exercício comum, que tem de se alicerçar numa governação adequada que, por sua vez, imporá seguramente ajustamentos não despiciendos ao modo de organização do funcionamento interno dos próprios órgãos nacionais de regulação.

A preocupação do ICP-ANACOM responder a esse desafio está bem patente no desenho de um dos seus objectivos principais enunciados no presente relatório – Participação no desenvolvimento do mercado interno da União Europeia, melhorando a *performance* interna.

Mas o desafio de melhorar a *performance* interna tem de se reflectir no exercício da busca partilhada de soluções comuns, posto que diferenciadas quando tal se justifique, e esse exercício tem de conduzir a resultados em tempo útil,

[Voltar ao Índice]

sem o que a identificação de tal precedência porá em causa um desenvolvimento coerente, útil e eficiente das medidas regulatórias a todos os níveis.

No caso português, tem sido clara a demora do aprofundamento das decisões nacionais sobre NGN/A, *reframing* (finalmente possível!) e Serviço Universal, como resultado das indefinições arrastadas sobre as decisões comunitárias precedentes.

Mas o caso, provavelmente, mais marcante foi o atraso da Revisão 2006. A sua conclusão apenas em 2009, consequência de uma discussão que se arrastou por três anos, em que houve profundas alterações tecnológicas que não foram tidas em conta, nem poderiam ter sido, na proposta de base formulada em 2006, conduz a um ordenamento que corre o risco de não poder responder integralmente aos novos desafios que se levantam.

Tem-se exigido dos reguladores certeza regulatória (não será antes consistência regulatória em universo de incerteza crescente?) e também uma atitude inovadora (que é, obviamente, compatível com consistência, mas não com certeza, porque inovação é imprevisto). Mais do que nunca essa atitude, que comporta óbvios riscos, tem de fazer parte da "caixa de ferramentas" do ICP-ANACOM, em particular quando às medidas regulatórias em sentido mais estrito se pede que tenham em conta um todo crescentemente convergente, desde a gestão do espectro à gestão dos conteúdos, com respeito e promoção dos direitos do cidadão, alicerçados e garantidos na busca da segurança, integralidade e continuidades das redes e da informação que nelas circula.

[Voltar ao Índice]

9

ANEXOS

[Voltar ao Índice]

Anexo I - Lista de acrónimos e abreviaturas

ADSL	Linha de subscrição digital assimétrica
ANPF	Acordo Nacional de Partilha de Frequências em Tempo de Paz
ARN	Autoridade reguladora nacional
BWA	Acesso de banda larga via rádio
CLSU	Custos líquidos da prestação do Serviço Universal
DSLAM	*Digital subscriber line access multiplexer*
DTH	Serviço de televisão por satélite
DVB-H	Televisão móvel
ENUM	*Electronic numbering*
FAQ	*Frequently Asked Questions*
FEADER	Fundo Europeu Agrícola de Desenvolvimento Rural
FWA	Acesso fixo via rádio
GHz	Gigahertz (unidade de frequência igual a um milhar de milhão de Hertz)
GSM	*Global system for mobile communications*
IG	Indicador global de qualidade de serviço
IP	Protocolo Internet
IPC	Índice de preços no consumidor
IQS	Indicadores de qualidade de serviço
ITED	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Edifícios
ITUR	Infra-Estruturas de Telecomunicações em Urbanizações
IVA	Imposto de valor acrescentado
Kbps	Kilobit *per second* (milhares de bits por segundo)
LCE	Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro)
LRIC	*Long Run Incremental Costs*
LTE	*Long Term Evolution*
Mbps	*Megabit per second* (milhões de *bits* por segundo)
MCV	Serviços de comunicações móveis a bordo de embarcações
MHz	Megahertz (unidade de frequência igual a um milhão de Hertz)
MSS	Serviços móveis por satélite
MVNO	Operadores de rede móvel virtual
NRA	Novas redes de acesso
OLL	Oferta do lacete local
OPS	Outros prestadores de serviços
ORAC	Oferta de referência de acesso a condutas
ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
PMS	Poder de mercado significativo
PNN	Plano nacional de numeração
PRI	Proposta de referência de interligação
PSU	Prestador do Serviço Universal
QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
RDIS	Rede digital com integração de serviços
R&TTE	Equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações
SCA	Sistema de contabilidade analítica
SI	Sistema de informações
SIC	Sistema de informação centralizado
SMRP	Serviço móvel com recursos partilhados
SMS	Serviço de mensagens curtas
SMT	Serviço móvel terrestre
SPAM	Comunicações não solicitadas
SPD	Sentido provável de decisão do ICP-ANACOM
SRD	*Short Range Devices*
STF	Serviço telefónico em local fixo
STM	Serviço telefónico móvel
SU	Serviço Universal
TDT	Televisão digital terrestre
TIC	Tecnologias da informação e da comunicação
TTE	Transportes, telecomunicações e energia
UMTS	Sistema de comunicações móveis de 3ª geração (*Universal Mobile Telecommunications System*)
UWB	Tecnologias de banda ultralarga
VOIP	Voz sobre o protocolo Internet
WAPECS	Política de acesso sem fios a serviços de comunicações electrónicas
WRC	Conferência Mundial de Radiocomunicações

[Voltar ao Índice]

Anexo II - Lista de operadores

Bragatel	Bragatel – Companhia de Televisão por Cabo de Braga, S. A.
Bravesensor	Bravesensor, Unipessoal, Lda.
CTT	CTT – Correios de Portugal, S.A.
Grupo PT	Grupo Portugal Telecom
OniTelecom	OniTelecom – Infocomunicações, S. A.
PTC	PT Comunicações, S. A.
Radiomóvel	Radiomóvel – Telecomunicações, S.A.
RNT	RNT – Rede Nacional de Telecomunicações, S. A.
Repart	Repart – Sistemas de Comunicação de Recursos Partilhados, S. A.
Sonaecom	Sonaecom – Serviços de Comunicações, S. A.
Vodafone	Vodafone Portugal – Comunicações Pessoais, S. A.
ZON Multimédia	ZON Multimédia – Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S. A.
ZON TV Cabo	ZON TV Cabo Portugal, S. A.

[Voltar ao Índice]

Anexo III - Lista de outras entidades / organizações

AdC	Autoridade da Concorrência
ARCTEL-CPLP	Associação de Reguladores de Comunicações e Telecomunicações da CPLP
CE	Comissão Europeia
CENELEC	Comité Europeu de Normalização Electrotécnica
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité de Regulação Postal
CNPD	Comissão Nacional de Protecção de Dados
COCOM	Comité das Comunicações
COREPER	Comité de Representantes Permanentes
CPLP	Comunidade dos Países de Língua Oficial Portuguesa
DGC	Direcção-Geral do Consumidor
ECC	Comité de Comunicações Electrónicas
ECTA	Associação Europeia para a Concorrência nas Telecomunicações
EEE	Espaço Económico Europeu
EMERG	Grupo de Reguladores Euro-Mediterrânicos
EMGFA	Estado-Maior-General das Forças Armadas
ENISA	Agência Europeia para a Segurança das Redes e da Informação
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERG	Grupo de Reguladores Europeus
ETSI	Instituto Europeu de Normas de Telecomunicações
FCCN	Fundação para a Computação Científica Nacional
ICP-ANACOM	ICP – Autoridade Nacional de Comunicações
IEC	Comissão Electrotécnica Internacional
INAC	Instituto Nacional de Aviação Civil
INCM	Imprensa Nacional Casa da Moeda
IPQ	Instituto Português da Qualidade
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
OCDE	Organização para a Cooperação e Desenvolvimento Económico
OMC	Organização Mundial de Comércio
ONS	Organismo de Normalização Sectorial
ORECE	Organismo de Reguladores Europeus das Comunicações Electrónicas
Regulatel	Fórum Latino-americano das Entidades Reguladoras de Telecomunicações
RSC	Comité do Espectro Radioeléctrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioeléctrico
RTIC	Rede Telemática de Informação Comum
SCEE	Sistema de Certificação Electrónica do Estado
UE	União Europeia
UIT	União Internacional de Telecomunicações
UMIC	Unidade de Missão Inovação e Conhecimento
UPU	União Postal Universal
WPISP	Grupo de Trabalho da Segurança da Informação e da Privacidade da OCDE

[Voltar ao Índice]

Anexo IV - Índice de gráficos

Gráfico 1. Evolução do número de lacetes desagregados 22
Gráfico 2. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico 23
Gráfico 3. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos retalhistas em banda larga 23
Gráfico 4. Evolução do número de centrais com operadores co-instalados 24
Gráfico 5. Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF – repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização 24
Gráfico 6. Mensalidade do lacete local (acesso completo) – comparação UE15 26
Gráfico 7. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) – comparação UE15 27
Gráfico 8. Evolução dos acessos dos OPS suportados na oferta Rede ADSL PT 27
Gráfico 9. Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro de 2009) 29
Gráfico 10. Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro de 2009) 30
Gráfico 11. Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro de 2009) 31
Gráfico 12. Comparações europeias – preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas) 32
Gráfico 13. Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (Setembro de 2008) 34
Gráfico 14. Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (Setembro de 2008) 35
Gráfico 15. Comparações europeias – preços da portabilidade (Setembro de 2008) 35
Gráfico 16. Informação apresentada pela PTC sobre acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do Grupo PT 36
Gráfico 17. Número de respostas a pedidos de informação 37
Gráfico 18. Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade 37
Gráfico 19. Número de intervenções no âmbito da ORAC 37
Gráfico 20. Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada 38
Gráfico 21. Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade 39
Gráfico 22. Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter não urgente 39
Gráfico 23. Prazo para agendar o acompanhamento nas intervenções de carácter urgente 40
Gráfico 24. Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento 40
Gráfico 25. Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2009 face ao previsto 49
Gráfico 26. Evolução real do índice dos preços médios anuais da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional 54
Gráfico 27. Indicador global de qualidade de serviço (IG) 55
Gráfico 28. Evolução do número de estabelecimentos postais 56
Gráfico 29. Evolução do número de números portados 58
Gráfico 30. Evolução do número de números portados efectivos em base de dados 58
Gráfico 31. Evolução dos prazos de portação de números 59
Gráfico 32. Evolução dos prazos de portação de números ao longo de 2009 59
Gráfico 33. Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção 60
Gráfico 34. Evolução do volume trimestral de reclamações, por tipo de entrada 67
Gráfico 35. Reclamações por tipo de entrada 68
Gráfico 36. Reclamações por sector 68
Gráfico 37. Reclamações do sector postal, por serviço 71
Gráfico 38. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional 83
Gráfico 39. Valor acumulado de números de audiotexto atribuídos a nível nacional 84
Gráfico 40. Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem atribuídos a nível nacional (2009) 85

[Voltar ao Índice]

Anexo V - Índice de tabelas

Tabela 1. Variação dos proveitos médios anuais de interligação em 2009 face a 2008, para os serviços de originação e terminação, com base numa chamada de duração média 32
Tabela 2. Comparação dos preços de interligação com as práticas da UE15 (preço por minuto de uma chamada de três minutos) 33
Tabela 3. Preços máximos de activação da portação por número 34
Tabela 4. Parâmetros de qualidade de serviço do SU 46
Tabela 5. Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2009 48
Tabela 6. Tarifário do STF proposto pela PTC 50
Tabela 7. Tarifário aprovado pelo ICP-ANACOM relativo aos postos públicos do STF 51
Tabela 8. IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2009 55
Tabela 9. Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas) 69
Tabela 10. Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas) 70
Tabela 11. Números geográficos – evolução da situação nacional 82
Tabela 12. Números não-geográficos – evolução da situação nacional 82
Tabela 13. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional 83
Tabela 14. Números audiotexto – evolução nacional 84
Tabela 15. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional 84
Tabela 16. Números para serviços de valor acrescentado baseados no envio de mensagem – situação nacional 85
Tabela 17. Processos iniciados em 2009 e processos transitados 95

[Voltar ao Índice]

Anexo VI - Índice de figuras

Figura 1. Concelhos a concurso 17
Figura 2. Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2009) 25
Figura 3. Localização das centrais com *digital subscriber line access multiplexer* (DSLAM) com assinantes (2009) 28

[Voltar ao Índice]

Edição
ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN
978-972-786-059-3

ISSN
1647-8223

Design
Brandia Central

Produção
Deslink

Tiragem
500 Exemplares

Data
Julho 2010

Lisboa (Sede)
Av. José Malhoa, 12
1099 - 017 Lisboa
Portugal
Tel: (+351) 217211000
Fax: (+351) 217211001

Madeira
Rua Vale das Neves, 19
9060 - 325 Funchal
Portugal
Tel. (+351) 291790200
Fax: (+351) 291790201

Açores
Rua dos Valados, 18 - Relva
9500 - 652 Ponta Delgada
Portugal
Tel: (+351) 296302040
Fax: (+351) 296302041

Atendimento ao Público
800206666
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 2009

Url: http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=1040923

Publicação: 11.08.2010
Autor: ANACOM

© ANACOM 2011