



008

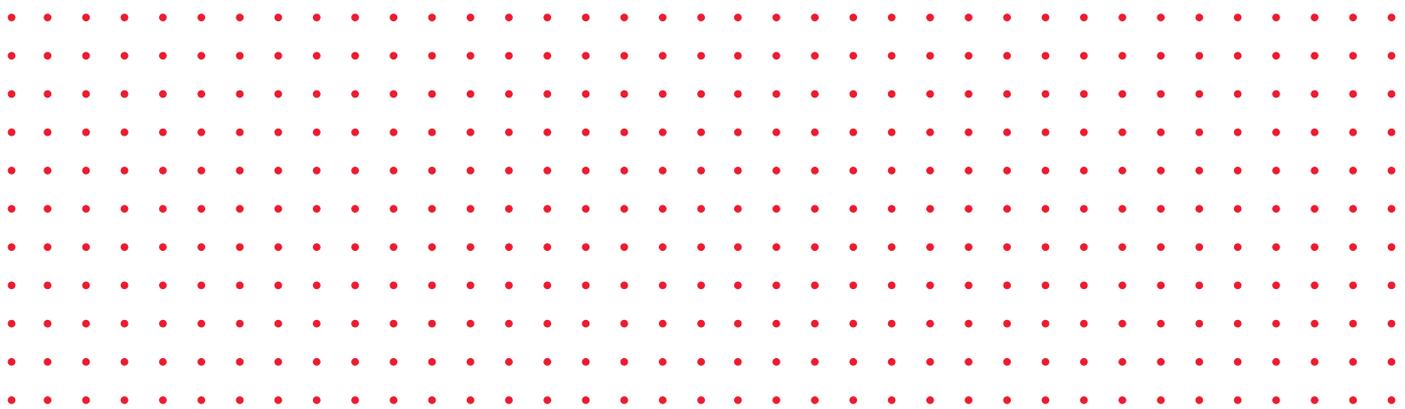
Relatório de Regulação

FLUIDEZ NAS COMUNICAÇÕES


ANACOM
AUTORIDADE NACIONAL DE COMUNICAÇÕES

008

Relatório de Regulação



• Índice

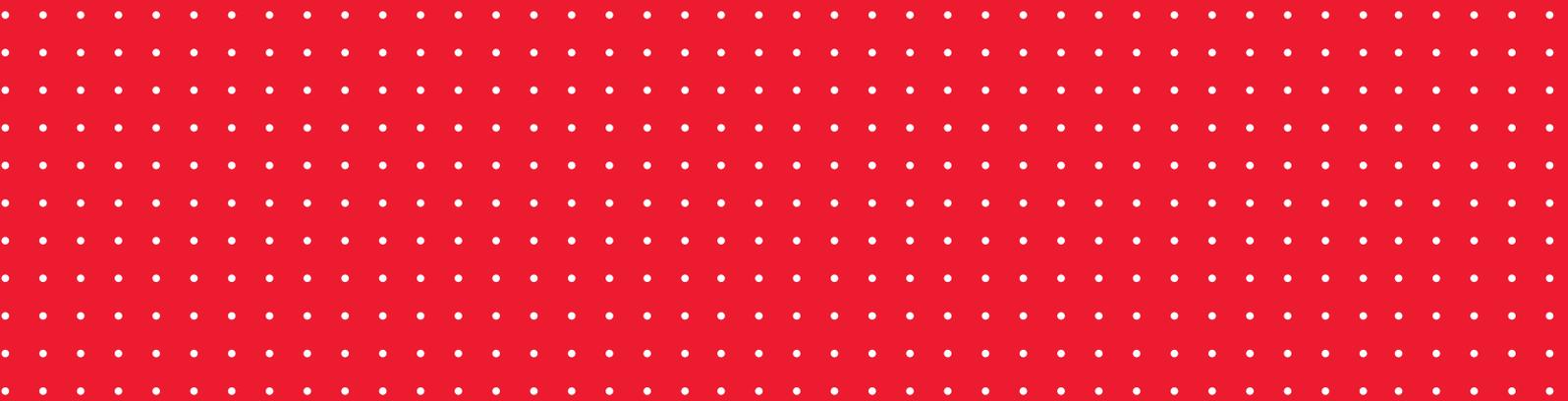
01.	Enquadramento	3
1.1.	Natureza e estrutura do Relatório	5
1.2.	Objectivos estratégicos do ICP-ANACOM para 2008 e sua prossecução	6
02.	Comunicações Electrónicas	9
2.1.	Análise de mercados	10
	Efeitos do <i>spin-off</i> da PT Multimédia	10
	Mercados de banda larga	10
	Mercado da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais	12
	Mercado do acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas	15
2.2.	Ofertas reguladas	17
	Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)	17
	Oferta grossista rede ADSL PT (acesso em banda larga)	22
	Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)	23
	Proposta de referência de interligação (PRI)	25
	Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)	29
	Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)	30
	Oferta do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão	33
2.3.	Novas redes de acesso (NRA)	34
2.4.	Gestão do espectro radioelétrico	36
	Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)	36
	Acesso fixo via rádio (FWA)	36
	Acesso de banda larga via rádio (BWA)	36
	Novos direitos de utilização na faixa dos 450-470 MHz	36
	Desenvolvimento de novos serviços de comunicações electrónicas suportados pela rede	
	SMRP-CDMA na faixa de frequências dos 450-470 MHz	37
	Televisão móvel (DVB-H)	37
	Serviços de comunicações móveis a bordo de aeronaves - (MCA)	37
	Disponibilização de frequências na faixa dos 2,6 GHz	38
	Televisão digital terrestre (TDT)	38
	Dividendo digital	39
	Comércio secundário do espectro	39
	Outros assuntos relativos à gestão do espectro radioelétrico	39
2.5.	Numeração, portabilidade e pré-selecção	40
	Esclarecimento sobre a oferta de serviços com utilização de números geográficos, nómadas ou outros	40
	Esclarecimento sobre a utilização do CLI (identificação da linha/número chamador) na originação de chamadas	40
	Base de dados dos recursos de numeração	40
	Atribuição de direitos de utilização de números	41
	Transmissão de direitos de utilização de números	44
	Portabilidade	44

Alteração do Regulamento da Portabilidade	44
Evolução dos números portados	45
Monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações no âmbito da portabilidade	46
Seleção e pré-seleção	46
2.6. Serviço Universal	48
Parâmetros e níveis de qualidade de serviço	48
Estratégia do PSU para os postos públicos	49
Listas telefónicas e serviços informativos	51
Acessibilidade dos preços	52
Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU	52
Custos líquidos da prestação do serviço universal (CLSU)	53
Processo de designação de prestador(es) do SU (PSU)	53
2.7. Protecção dos utilizadores	55
Contratos de adesão	55
Qualidade de serviço	55
<i>Roaming</i> internacional	56
Outros assuntos	57
Análise do impacto da alteração da Lei dos Serviços Públicos Essenciais	57
Entendimento sobre a aplicação às comunicações electrónicas da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março	57
Actividade de combate a comunicações não solicitadas	58
Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores	58
2.8. Novo modelo de taxas aplicáveis aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas	64
2.9. Segurança das comunicações	66
2.10. Cooperação institucional	67
Assembleia da República	67
Autoridade da Concorrência (AdC)	67
Outras entidades	67
2.11. Estudos realizados	68
03. Serviços Postais	71
<hr style="border-top: 1px dotted red;"/>	
3.1. Serviço Universal	72
Convénios	72
Preços do Serviço Postal Universal	73
Qualidade do Serviço Postal Universal	74
Rede de estabelecimentos postais	77
3.2. Liberalização dos serviços postais	78
3.3. Estudos realizados	79
Comparações de preços dos prestadores do Serviço Postal Universal na União Europeia (UE)	79
Estudo sobre o consumo empresarial de serviços postais	79
3.4. Outros assuntos	80

04.	Supervisão, Fiscalização e Sancionamento	83
4.1.	Auditorias de custeio	84
	Custeio regulatório da PTC	84
	Custeio regulatório para operadores móveis	84
	Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT	84
4.2.	Supervisão e fiscalização	85
	Mercado das comunicações	85
	Mercado de equipamentos	85
	Infra-estruturas de telecomunicações em edifícios - ITED	85
4.3.	Sancionamento	86
4.4.	Contencioso administrativo	87
05.	Participação Internacional	89
5.1.	União Europeia (UE)	90
	Conselho	90
	Comités e grupos comunitários	90
	Comité das Comunicações	90
	Comité do Espectro Radioelétrico (RSC)	90
	Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)	91
	Grupo de Reguladores Europeus (ERG)	91
	Grupo conjunto do ERG e RSPG	92
	Comité da Directiva Postal	92
5.2.	Grupo de Reguladores Independentes (IRG)	93
5.3.	União Internacional de Telecomunicações (UIT)	94
5.4.	União Postal Universal (UPU)	95
5.5.	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)	96
06.	Considerações Finais	99
07.	Anexos	103
	Anexo I - Lista de acrónimos e abreviações	104
	Anexo II - Lista de operadores	105
	Anexo III - Lista de outras entidades/organizações	106
	Anexo IV - Índice de gráficos	106
	Anexo V - Índice de tabelas	108
	Anexo VI - Índice de figuras	108

01.

Enquadramento



● 1.1 Natureza e estrutura do Relatório

O presente Relatório de Regulação relativo ao ano 2008 é elaborado nos termos do previsto no n.º 1 do artigo 51.º dos Estatutos do ICP - Autoridade Nacional de Comunicações (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.

À semelhança dos anos anteriores, este Relatório é publicado separadamente do Relatório de Actividades e do documento sobre a Situação das Comunicações, tendo cada um objectivos e lógicas distintos, embora importe salientar que são instrumentos complementares de análise da evolução do sector que um observador mais atento ou um analista mais interessado na profundidade do seu estudo não deixarão de consultar em conjunto.

Neste quadro, importa notar que o Relatório de Regulação, como a sua própria designação sugere, concentra-se numa visão integrada e mais aprofundada das actividades específicas de regulação dos mercados das comunicações electrónicas e dos serviços postais desenvolvidos nos termos do quadro comunitário aplicável e da legislação nacional que o transpõe e das competências próprias atribuídas ao ICP-ANACOM enquanto autoridade reguladora independente, por via dos seus estatutos.

Sublinhe-se, no entanto, que se considera adequado referir neste contexto algumas actividades que, não assumindo inequivocamente um carácter regulatório, se interligam com as actividades de regulação, justificando-se, assim, uma referência, ainda que sintética, às mesmas neste relatório sem prejuízo do seu aprofundamento no Relatório de Actividades - é o caso de certas actividades mais específicas associadas, por exemplo, à representação internacional do Estado e à cooperação internacional, à protecção dos consumidores e à segurança das redes ou à supervisão, contencioso e sancionamento de incumprimentos.

O Relatório de Actividades permite, entretanto, uma apreciação da globalidade da gama de actividades desenvolvida pelo ICP-ANACOM, nomeadamente daquelas que não se encontram cobertas pelo Relatório de Regulação por não se enquadrarem

no seu âmbito (em particular no âmbito da monitorização do espectro radioelétrico, da fiscalização do mercado de equipamentos, da comunicação externa, da normalização técnica e laboratórios e, genericamente, da assessoria ao Governo, incluindo a representação do Estado Português).

Por outro lado, e sem prejuízo da avaliação neste relatório do impacto de certas medidas regulatórias que, como se sabe, e com excepção dos aspectos relacionados com a prestação do Serviço Universal (SU), incidem essencialmente a nível das relações entre operadores (mercado grossista), importa sublinhar que uma análise mais aprofundada e alargada desse impacto deve também olhar para o desenvolvimento dos mercados a nível dos consumidores finais (mercado retalhista), nomeadamente em termos de inovação, qualidade, diversidade e preços das respectivas ofertas e do grau de concorrência que consubstanciam. Neste contexto, a Situação das Comunicações é também um instrumento particularmente relevante.

A estrutura do presente Relatório de Regulação segue basicamente a dos anos anteriores individualizando as comunicações electrónicas e os serviços postais, particularizando em cada caso os aspectos associados à prestação do SU e desenvolvendo, no primeiro caso, as áreas fundamentais de actuação do ICP-ANACOM, no domínio da regulação, já que no segundo, a actuação do ICP-ANACOM se desenvolve ao abrigo da fiscalização da Concessão do Serviço Postal Universal:

- a) Análise de mercados e ofertas reguladas;
- b) Gestão estratégica do espectro radioelétrico e da numeração e funcionalidades associadas;
- c) Serviço Universal e protecção de utilizadores.

De salientar que na secção 1.2, se desenvolveu uma análise global do modo como foram prosseguidos os objectivos estratégicos oportunamente estabelecidos para o ano 2008 referindo, nomeadamente, as principais acções com eles relacionadas e o modo como foram concretizadas, identificando-se igualmente os casos mais relevantes das que conheceram atrasos ou adiamentos ou que não foram prosseguidas.

• 1.2 Objectivos estratégicos do ICP-ANACOM para 2008 e sua prossecução

Os objectivos estratégicos do ICP-ANACOM para 2008 foram delineados no Plano Estratégico para o triénio 2008-2010, assentando em cinco grandes eixos:

- Promover mercados abertos e concorrenciais;
- Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral;
- Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador;
- Participar no desenvolvimento do mercado interno da União Europeia (UE), melhorando a *performance* interna;
- Promover a cooperação institucional e técnica.

Apresenta-se de seguida uma breve síntese sobre as principais realizações em cada um dos eixos estratégicos que enquadraram a actividade regulatória do ICP-ANACOM durante 2008.

Promover mercados abertos e concorrenciais

Neste âmbito, destacam-se como principais áreas de actuação previstas para 2008 as decorrentes da revisão do quadro regulamentar das comunicações electrónicas (incluindo o processo de revisão das análises de mercado e das obrigações associadas às mesmas e o desenvolvimento do quadro regulatório aplicável às novas redes de acesso (NRA), a definição de princípios, acções e calendários associados à publicação de indicadores de qualidade das ofertas grossistas reguladas, o desenvolvimento de estudos específicos (nomeadamente sobre a evolução das NRA e da separação funcional das redes e a avaliação dos modelos de custeio nas redes fixas e móveis), o desenvolvimento do processo de designação do(s) prestador(es) do SU no contexto das comunicações electrónicas e das actividades de assessoria ao Governo, a revisão dos convénios de preços e qualidade de serviço dos CTT - Correios de Portugal, S.A. (CTT) e todas as acções associadas à implementação da televisão digital terrestre (TDT). De notar que algumas destas acções, bem como outras, ligadas nomeadamente à gestão do espectro em termos de perspectiva estratégica (comércio secundário,

mobile TV, dividendo digital, reformulação do QNAF¹, disponibilização da faixa dos 2,5 GHz) estão também relacionadas com o segundo objectivo (garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral).

Conforme se destaca nas secções específicas deste relatório, verificaram-se desenvolvimentos importantes nesta área, com a conclusão ou realização de progressos significativos em muitas das acções programadas durante o ano 2008, tendo havido, no entanto, necessidade de definir algumas prioridades e descontinuar ou atrasar algumas acções consideradas menos relevantes, quer pela sua natureza e oportunidade quer pelas evoluções entretanto ocorridas, inclusivamente a nível comunitário. É, nomeadamente, o caso das acções relativas à revisão do regime de servidões radioeléctricas, à análise dos mercados grossistas de Serviço de mensagens curtas (SMS) e acesso à banda larga móvel, à definição ou reformulação dos modelos de custeio e à transposição da revisão da Directiva 87/372/CE que propiciará o *refarming* do espectro dos 900 MHz atribuído ao serviço GSM², estas duas últimas fortemente condicionadas pelos calendários da UE. Por outro lado, a afectação de recursos à revisão do Regulamento da Portabilidade (também constante do plano para 2009) e às múltiplas questões suscitadas em 2009 sobre a operação desta funcionalidade determinaram adiar o desenvolvimento do previsto Regulamento de Numeração.

No que respeita à gestão do espectro radioeléctrico, procurou manter-se a perspectiva da sua articulação com os objectivos de regulação definidos para o ICP-ANACOM, o que foi presente na revisão anual do QNAF, bem como nas restantes decisões tomadas neste domínio ao longo de 2008, com destaque para a preparação do processo de atribuição de espectro radioeléctrico na faixa dos 3,4-3,8 GHz, numa perspectiva de neutralidade, do ponto de vista dos serviços e da tecnologia. Neste domínio, é de referir que algumas actividades não tiveram conclusão durante o ano 2008, uma vez que a reflexão interna necessária ao lançamento das respectivas consultas públicas (por vezes condicionada pela agenda da Comissão Europeia, CE) prolongou-se durante esse ano. Encontram-se nessa situação os dossiês relacionados com o *mobile TV*, comércio secundário de espectro e dividendo digital.

¹ Quadro Nacional de Atribuição de Frequências.

² *Global system for mobile communications.*

Garantir e proteger os direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral

Em matéria de garantia e protecção dos direitos dos utilizadores e dos cidadãos em geral relevam-se como principais acções previstas para 2008 as associadas à avaliação de mecanismos de resolução extrajudicial de conflitos e sua extensão ao sector das comunicações electrónicas, à supervisão da implementação do regulamento do *roaming* internacional, à análise da qualidade de serviço móvel terrestre e do acesso à internet e nos preços dos serviços postais, ao processo de especificação e implementação do 112L e diversas análises relacionadas com a segurança das comunicações, à implementação da gama de serviços de apoio social 116xxx criada por decisão da CE, bem como diversos estudos relacionados com padrões de consumo e perfis sociodemográficos dos utilizadores finais e *benchmarks* de comparação de preços dos serviços postais. De um modo geral as acções previstas foram realizadas anotando-se que a relativa à consulta sobre eventual atribuição directa de números a clientes finais foi deslizada para 2009 por razões de prioridade e face à necessidade de recolha de informação adicional sobre a matéria.

Melhorar a eficiência e a capacidade de actuação do regulador

Com vista à prossecução deste objectivo, e de entre as diversas linhas de acção para 2008 salienta-se, em ligação mais directa com a actividade de regulação, a criação de uma base de dados de numeração, que conheceu em 2008 a adjudicação do seu desenvolvimento e implementação, embora esta última só venha a concretizar-se em 2009.

Adicionalmente, o ICP-ANACOM manteve um esforço muito significativo no sentido de reduzir custos de consultoria e de assegurar, com recursos internos, o desenvolvimento

dos estudos e das análises necessárias ao prosseguimento da sua função regulatória.

Participar no desenvolvimento do mercado interno da UE, melhorando a performance interna

Com o intuito de participar activamente no desenvolvimento do mercado interno da UE e melhorar a *performance* interna, permitindo perspectivar estratégias inovadoras e antecipar problemas e respectivas soluções, o ICP-ANACOM identificou como principais temas de regulação para 2008 a nível comunitário os relativos à aprovação do novo quadro regulatório europeu, à regulação do *roaming*, à revisão do SU, aos procedimentos no âmbito do artigo 7.º da Directiva - Quadro (Directiva 2002/21/CE, de 7 de Março de 2002) e às novas recomendações sobre os mercados relevantes.

Neste âmbito, e conforme se desenvolve em secção específica deste relatório, releva-se a participação activa do ICP-ANACOM, quer no quadro da sua actividade enquanto autoridade reguladora independente, quer no das suas atribuições de assessoria ao Governo, em diversas instâncias comunitárias e europeias, contribuindo para os seus documentos e posições comuns.

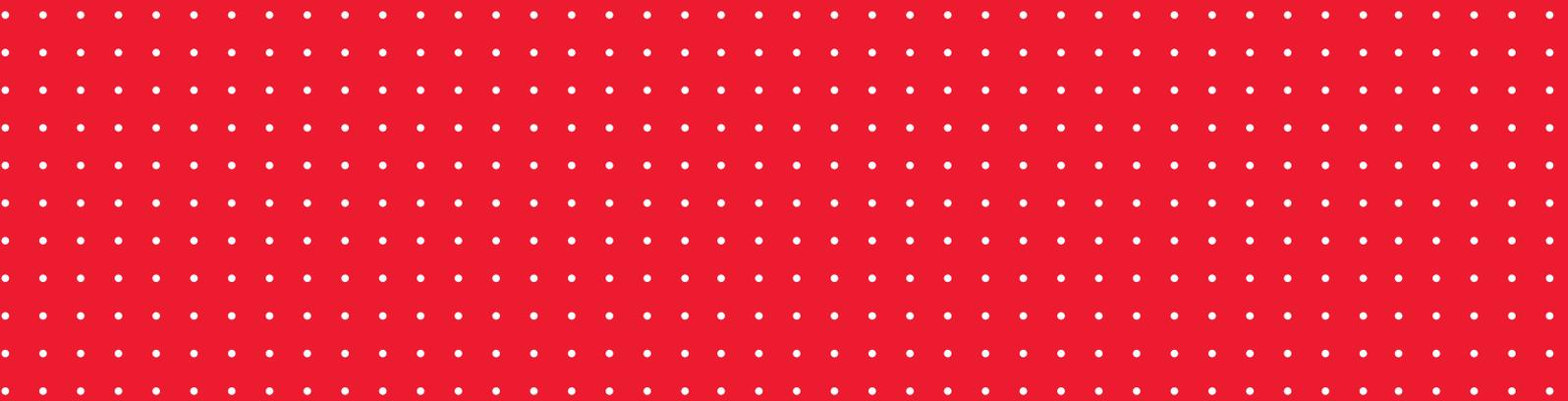
Promover a cooperação institucional e técnica

No contexto da promoção da cooperação institucional e técnica, o ICP-ANACOM apontou para a continuação da cooperação que tem vindo a garantir junto de outros países e autoridades reguladoras nacionais do sector das comunicações, privilegiando, em particular, o relacionamento com os países de língua oficial portuguesa.

Neste âmbito disponibilizou peritos em matérias de regulação e análises de mercado para diversas acções de cooperação a nível bilateral ou multilateral.

02.

Comunicações Electrónicas



• 2.1 Análise de mercados

O ano 2008, no âmbito das comunicações electrónicas foi enquadrado, ao nível da definição e análise de mercados de comunicações electrónicas e dos controlos regulamentares, a nível nacional, pelas implicações decorrentes da implementação da separação estrutural entre a PT Multimédia - Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A. (PTM, agora ZON Multimédia - Serviços de Telecomunicações e Multimédia, SGPS, S.A.) e a Portugal Telecom, SGPS, S.A. (Portugal Telecom), através do processo que se designou por *spin-off* da PTM, e da aprovação pela CE da Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro, relativa aos mercados relevantes de produtos e serviços no sector das comunicações electrónicas susceptíveis de regulamentação *ex-ante*, acontecimentos estes ocorridos no final do ano anterior.

Neste contexto, em 2008 o ICP-ANACOM aprovou o seu entendimento sobre as consequências do *spin-off* da PTM e o seu impacto ao nível das análises de mercado e obrigações delas decorrentes, e desenvolveu todo o processo de análise e notificação à CE, ao abrigo do artigo 7.º da Directiva-Quadro, dos mercados relevantes 4 e 5 identificados na Recomendação da CE sobre mercados relevantes (Recomendação 2007/879/CE, de 17 de Dezembro de 2007) - mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo e mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga.

No âmbito dos mercados relevantes identificados na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes (Recomendação 2003/11/CE, de 11 de Fevereiro de 2003), foi adoptada uma decisão final relativamente ao mercado 16 (mercado da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais) sobre a especificação da obrigação de controlo de preços. No que respeita ao mercado 15 (mercado do acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas), e na sequência dos trabalhos desenvolvidos em 2007, o ICP-ANACOM decidiu instar os operadores detentores de direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço telefónico móvel acessível ao público a alterarem os preços de originação de chamadas e de facturação e cobrança nas suas redes, acompanhando ao mesmo tempo a evolução da entrada no mercado dos primeiros operadores de redes móveis virtuais (MVNO).

Efeitos do *spin-off* da PT Multimédia

Na sequência do *spin-off* da PTM e da aprovação pela CE da Recomendação 2007/879/CE, o ICP-ANACOM entendeu oportuno aprovar e tornar público, em 3 de Abril de 2008, o seu entendimento sobre a operação levada a cabo e o seu impacto ao nível das análises de mercado e obrigações delas decorrentes.

Deste modo, o ICP-ANACOM clarificou que, com o *spin-off*, a ZON Multimédia deixou de integrar o grupo Portugal Telecom (Grupo PT), pelo que as obrigações decorrentes das análises de mercado conduzidas no âmbito do Título IV do Capítulo II da Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro - Lei das Comunicações Electrónicas (LCE) deixavam de ser aplicáveis à ZON Multimédia.

Foi também salientado neste entendimento que se mantinham em vigor as obrigações aplicáveis às empresas que continuam a integrar o grupo PT, até à conclusão do processo de reanálise de mercados, sem prejuízo de uma reavaliação imediata das formas de implementação das obrigações relativas ao mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 12 da anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes). Essa reavaliação consubstanciou-se na deliberação de 26 de Junho 2008, referida mais detalhadamente na secção Oferta grossista rede ADSL PT (acesso em banda larga). Face às consequências particularmente importantes do *spin-off* em causa nos mercados 11 e 12 definidos pela anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes, agora denominados 4 e 5 (no âmbito da Recomendação 2007/879/CE), o ICP-ANACOM manifestou desde logo que iria dar prioridade às análises respectivas, o que se concretizou nos termos a seguir referidos.

Mercados de banda larga

O ICP-ANACOM aprovou, em deliberação de 26 de Junho de 2008³, para consulta pública durante um prazo de 30 dias úteis, o projecto de decisão relativo à definição dos mercados do produto e mercados geográficos, avaliação de poder de mercado significativo (PMS) e imposição, manutenção, alteração ou supressão de obrigações regulamentares em

³ As deliberações e sentidos prováveis de decisão (SPD) do ICP-ANACOM referidos ao longo do presente relatório encontram-se disponíveis no sítio desta autoridade na internet, na área ANACOM - Deliberações ANACOM.

relação ao mercado de fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4 da Recomendação 2007/879/CE) e ao mercado de fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 5 da mesma Recomendação).

A Autoridade da Concorrência (AdC) enviou, a 7 de Agosto de 2008, o seu parecer relativamente ao sentido provável de decisão (SPD) em causa, nos termos do artigo 61.º Lei das Comunicações Electrónicas (LCE), tendo concordado com o teor do mesmo, considerando que a análise desenvolvida era adequada e genericamente coerente com a aplicação da metodologia do direito da concorrência e que a definição de mercados geográficos se revelava apropriada à identificação de condições concorrenciais heterogéneas.

Ponderada a análise realizada às respostas recebidas na consulta pública, foi aprovado, por deliberação de 4 de Dezembro de 2008, o respectivo relatório bem como o novo projecto de decisão relativo aos mercados 4 e 5 para notificação à CE e autoridades reguladoras nacionais (ARN) dos restantes Estados-Membros, nos termos do n.º 1 do artigo 57.º da LCE.

A CE pronunciou-se favoravelmente sobre o projecto de decisão, sem prejuízo de alguns comentários, nomeadamente suscitando reservas à inclusão dos acessos sobre cabo coaxial na definição dos mercados e instando o ICP-ANACOM a considerar a aplicação de medidas regulatórias no quadro da Autoridade Reguladora Nacional (NRA.).

A versão final da análise em causa foi posteriormente aprovada por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 14 de Janeiro de 2009.

Na sequência da análise aos mercados grossistas de banda larga, o ICP-ANACOM chegou às seguintes conclusões, quanto ao mercado do fornecimento grossista de acesso (físico) à infra-estrutura de rede num local fixo (mercado 4), chegou às seguintes conclusões:

- Foi identificado como relevante, para efeitos de regulação *ex-ante* e de acordo com os princípios do direito da concorrência, o mercado do fornecimento grossista de acesso

(físico) à infra-estrutura de rede num local fixo que abrange todo o território nacional;

- Foi designado o grupo PT como detentor de Poder do Mercado Significativo (PMS) nesse mercado em termos idênticos aos da anterior análise de mercado, tendo sido impostas nesse quadro as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, transparência na publicação de informações, incluindo a publicação de ofertas de referência, não discriminação na oferta de acesso e na respectiva prestação de informações, separação de contas quanto a actividades específicas relacionadas com o acesso, controlo de preços e contabilização de custos e reporte financeiro.

Quanto ao mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga (mercado 5), as conclusões principais da sua análise são as seguintes:

- A existência de condições concorrenciais distintas justificou a definição de dois mercados geográficos, também eles, distintos:

- Mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C» (ditas competitivas) - mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga que abrange a área coberta pelas áreas de central onde existe pelo menos um operador co-instalado e onde existe pelo menos um operador de redes de distribuição por cabo e onde a percentagem de alojamentos cablados do principal operador na área de central é superior a 60 por cento;

- Mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas NC» (ditas não competitivas) - mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga que abrange a área coberta pelas restantes áreas de central do território nacional.

- A identificação do grupo PT como detendo PMS no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas NC», sendo impostas as seguintes obrigações: acesso e utilização de recursos de rede específicos, transparência na publicação de informações, incluindo propostas

de referência, não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações, 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;

- A supressão das obrigações anteriormente impostas ao grupo PT no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C», que compreende cerca de 61 por cento do total de acessos em banda larga;
- A definição de um período transitório de um ano durante o qual algumas obrigações do grupo PT deverão continuar a vigorar, no mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga nas «áreas C», tendo em conta a necessidade de se assegurar uma transição gradual que permita proteger os utilizadores finais e os operadores que efectuaram investimentos no mercado e eventualmente necessitem de um período de tempo para adequar as suas ofertas, os seus objectivos e estratégias à nova realidade regulatória.

Localização das áreas de central das «áreas C»

Figura 1.



De notar que foi prevista no caso de ambos os mercados, foi prevista, a possibilidade de serem impostas obrigações específicas para os acessos suportados em fibra óptica.

Mercado da terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais⁴

Na sequência da aprovação, em Outubro de 2007, de um SPD, então colocado à consulta pública, relativo à especificação da obrigação de controlo de preços no âmbito dos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais, e da sua notificação à CE, o ICP-ANACOM veio a aprovar em Julho de 2008 uma decisão relativa a este assunto.

Atendendo a que o ICP-ANACOM considerou que se mantinha válida a análise dos mercados grossistas de terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais efectuada em 2005, e então notificada à CE, bem como as suas conclusões relativas à identificação de operadores com PMS, e

⁴ Trata-se do mercado 16 identificado na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes.

às obrigações regulamentares *ex-ante* que lhes foram impostas, a presente decisão incidiu apenas sobre a especificação da obrigação de controlo de preços a que estão sujeitos os operadores móveis em actividade em Portugal. Recorda-se que os operadores em actividade que foram notificados em 2005 como operadores com PMS são a TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, S.A. (TMN), a Vodafone Portugal, Comunicações Pessoais, S.A. (Vodafone) e a Optimus - Telecomunicações, S.A. (Optimus). Este último operador entretanto fundiu-se com a Novis Telecom, S.A. (Novis), operador do mesmo grupo económico, tendo passado a designar-se como Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A. (Sonaecom).

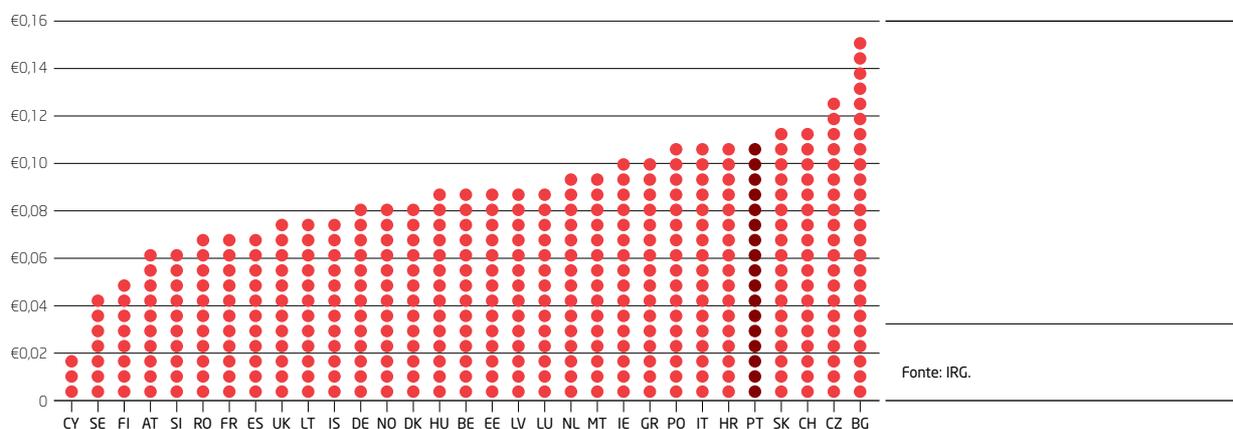
As obrigações regulamentares *ex-ante* a que estão sujeitos esses operadores são as seguintes: (i) dar resposta aos

pedidos razoáveis de acesso; (ii) não discriminação na oferta de acesso e interligação e na respectiva prestação de informações; (iii) transparência na publicação de informações; (iv) controlo de preços e contabilização de custos; e (v) separação de contas.

Todavia, a necessidade de avaliar devidamente esta matéria por um lado, e a decisão dos operadores praticarem os preços de terminação máximos permitidos pela deliberação de 2005, por outro, conduziu à manutenção dos preços de terminação entre Outubro de 2006 e o final do primeiro semestre de 2008, o que levou a que o posicionamento relativo de Portugal, em Julho de 2008, piorasse face aos restantes países europeus, passando a ser o quinto país com preços mais elevados, conforme é possível constatar pelo Gráfico 1.

Preços médios de terminação (Julho de 2008)

Gráfico 1.



De igual forma, a decisão teve em consideração outros factores não menos importantes, tais como a necessidade de melhorar as condições de concorrência entre as redes fixas e as redes móveis nacionais. Tendo em atenção este objectivo, a decisão visou reduzir os custos incorridos pelos operadores que não integram o mercado móvel, nomeadamente operadores fixos, permitindo-lhes concorrer em melhores condições no que respeita a chamadas destinadas

a terminais móveis, evitando-se distorções nos padrões de tráfego entre redes fixas e móveis, permitindo uma utilização mais eficiente de cada uma dessas redes tendo em conta os custos que lhes estão subjacentes.

O ICP-ANACOM atendeu ainda à falha de mercado associada a práticas de aproveitamento dos efeitos de rede por parte dos operadores de maior dimensão, que já havia sido identi-

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

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

ficada na decisão adoptada em 2005, pelo que decidiu promover descidas adicionais dos preços da terminação móvel para 0,065 euros por minuto e introduzir uma assimetria por um período temporário, bem delimitado.

Assim, a nova decisão determinou reduções nos preços máximos da terminação móvel, com efeitos até ao final de 2009, conforme se discrimina na Tabela 1.

Preços máximos da terminação móvel aprovados por deliberação de 2 de Julho de 2008 (preços por minuto com facturação ao segundo, em euros)

Tabela 1.

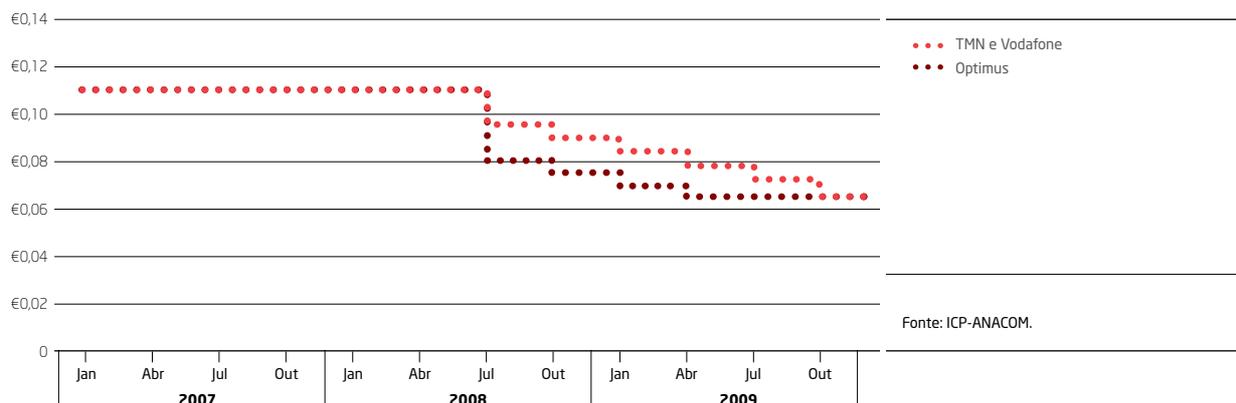
Aplicável a partir de	Para os seguintes operadores	
	TMN e Vodafone	Optimus
15 de Julho de 2008	0,080	0,096
1 de Outubro de 2008	0,075	0,090
1 de Janeiro de 2009	0,070	0,084
1 de Abril de 2009	0,065	0,078
1 de Julho de 2009	0,065	0,072
1 de Outubro de 2009	0,065	

Fonte: ICP ANACOM.

O gráfico seguinte ilustra a trajectória de descida de preços de terminações imposta pelo ICP-ANACOM.

Evolução dos preços máximos de terminação impostos pelo ICP-ANACOM

Gráfico 2.



Fonte: ICP-ANACOM.

Neste contexto, esta decisão visa criar condições para uma concorrência sã e equilibrada, em benefício dos utilizadores finais e de um aumento do bem-estar global, tendo como objectivo último a defesa dos interesses dos consumidores

ao garantir a sustentabilidade dos diversos operadores móveis e ao permitir, a custo prazo, reduções nos preços de retalho, em particular dos consumidores de chamadas fixo-móvel, cujo preço muito elevado tem contribuído para uma

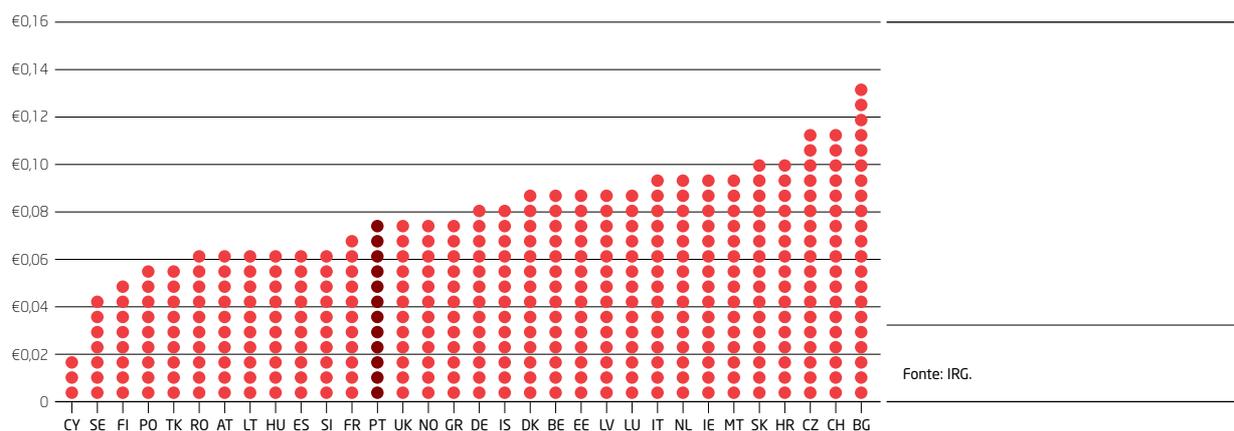
redução significativa dos volumes desses tipos de tráfego. Refira-se, a este respeito, que os preços retalhistas das chamadas fixo-móvel desceram cerca de 22 por cento, entre Janeiro de 2008 e Janeiro de 2009, esperando-se que continuem a evoluir nesse sentido na sequência da descida dos preços de terminação definida por esta autoridade para 2009. No caso em concreto das chamadas fixo-móvel, os benefícios da descida dos preços da terminação móvel foram estimados em mais de 60 milhões de euros, para o período coberto pela decisão do ICP-ANACOM, os quais serão transferidos em muito larga extensão para os consumidores

finais, atendendo a que o líder de mercado - a PTC - tem os preços de retalho regulados, estando obrigada a fazer reflectir na totalidade, nos preços dessas chamadas, as descidas da terminação móvel que foram impostas, nos preços dessas chamadas.

A nível dos preços grossistas, Portugal apresentava-se, no início de 2009, como o décimo terceiro país com preços mais baixos, no conjunto dos países europeus, conforme se observa no Gráfico 3.

Preços médios de terminação (Janeiro de 2009)

Gráfico 3.



Está prevista a revisão da decisão durante o segundo semestre de 2009, tendo em conta os desenvolvimentos entretanto ocorridos a nível da UE e a análise do mercado relevante.

Mercado do acesso e originação de chamadas nas redes telefónicas móveis públicas⁵

O ICP-ANACOM publicou em Agosto de 2008 um entendimento relativo aos preços dos serviços de originação de chamadas nas redes móveis nacionais e de facturação e cobrança e risco de não cobrança praticados pelos operadores móveis em actividade em Portugal, na sequência de diversas reclamações sobre o preço dos referidos serviços, que se mantinham em níveis idênticos aos de 2002.

Nesse entendimento, o ICP-ANACOM decidiu instar os operadores detentores de direitos de utilização de frequências para a prestação do serviço telefónico móvel acessível ao público a:

- descer os preços dos serviços grossistas de originação de chamadas nas respectivas redes móveis para níveis próximos ou desejavelmente iguais aos estabelecidos como níveis máximos para a terminação de chamadas vocais em redes móveis individuais;
- promover simultaneamente descidas dos preços do serviço de facturação e cobrança por conta de terceiros operadores, desejavelmente para níveis que não fossem superiores em mais de 20 por cento aos que se encontravam fixados na PRI 2008.

⁵ Trata-se do mercado 15 identificado na anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados relevantes (2003/11/CE).

O ICP-ANACOM transmitiu também a sua intenção de, caso não ocorressem alterações significativas dos referidos preços, vir a endereçar esse assunto em sede de análise do mercado relevante e/ou submetê-lo à consideração da AdC, no âmbito das respectivas competências.

Na sequência deste entendimento, os operadores móveis em actividade em Portugal implementaram novos preços de originação de chamadas e de facturação e cobrança, e num dos casos foi igualmente apresentado um calendário de redução de preços até ao final de 2009, mantendo-se, no

entanto, o assunto em análise face à elevada discrepância que se mantém entre preços de originação e de terminação nas redes móveis.

Por fim, refira-se que, no âmbito da actividade dos MVNO cinco entidades registaram-se, até 2008, como MVNO. Destas, duas entidades iniciaram a sua actividade: os CTT, ainda em 2007, através das ofertas Phone-IX, e a ZON TV Cabo Portugal, S.A. (ZON TV Cabo), em 2008, através das ofertas ZON Mobile.

● 2.2 Ofertas reguladas

Considerando que as ofertas grossistas são essenciais para a promoção da concorrência no mercado, com subsequentes e importantes benefícios para os utilizadores finais, foi aprovado, em 15 de Outubro de 2008, o SPD relativo à publicação de níveis de desempenho na qualidade de serviço das ofertas grossistas. Com esta medida, transversal às diversas ofertas grossistas reguladas, pretendeu-se, entre outros aspectos, fomentar uma maior transparência para o mercado, no tocante aos níveis de qualidade de serviço praticados pela PT Comunicações, S.A. (PTC) – quer aos próprios serviços e empresas do grupo PT, quer às restantes empresas beneficiárias das suas ofertas –, permitindo uma melhor avaliação da aplicação do princípio da não discriminação, actualizando, sistematizando e simplificando a informação recolhida e uniformizando os modos e prazos de recolha, face à experiência adquirida e aos desenvolvimentos ocorridos no mercado, alinhando os procedimentos nesta matéria com as melhores práticas europeias.

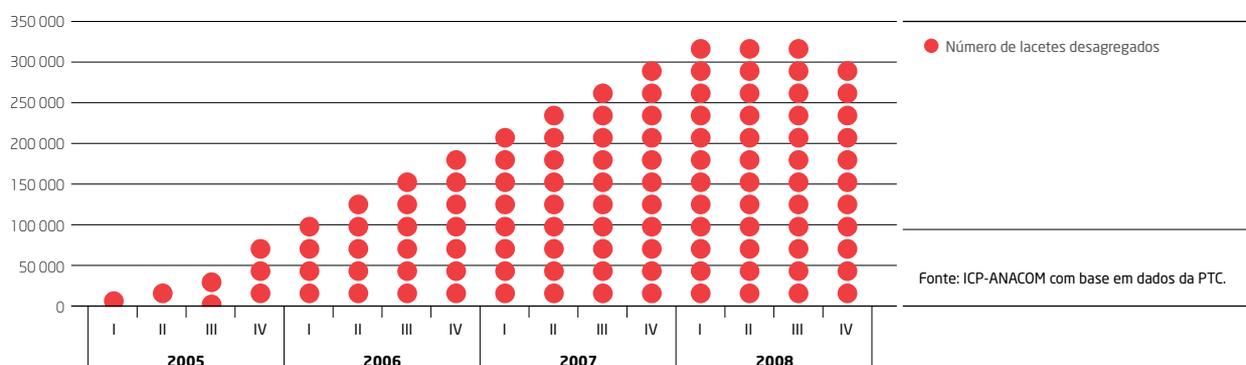
A decisão final foi adoptada no início de 2009 prevendo a disponibilização junto do ICP-ANACOM, dos utilizadores finais e dos beneficiários das ofertas em causa de informação alargada sobre a respectiva qualidade de serviço.

Oferta de referência de acesso ao lacete local (ORALL)

A oferta do lacete local (OLL), que tem permitido aos outros prestadores de serviços (OPS) procederem junto dos clientes finais à prestação dos seus serviços de banda estreita e/ou banda larga, pautou-se, no que respeita à evolução do número de lacetes desagregados, por uma ligeira diminuição ao longo do ano 2008, embora em termos anuais tenha sido registado um aumento de 5 por cento: 305244 lacetes desagregados no final de 2008 contra 291175 lacetes desagregados no final do ano anterior (Gráfico 4).

Evolução do número de lacetes locais desagregados

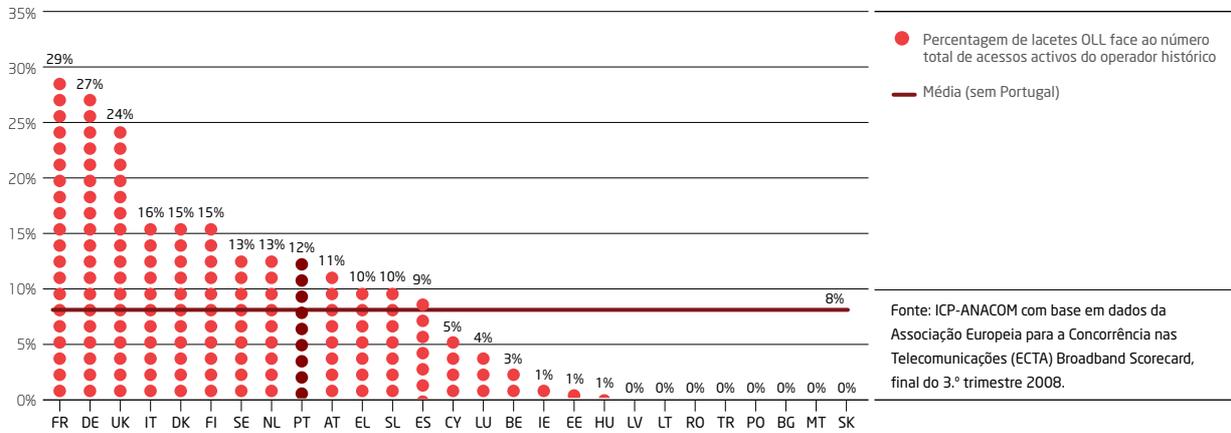
Gráfico 4.



Não obstante a evolução acima referida, verifica-se que Portugal apresentava, no final do terceiro trimestre de 2008, uma penetração de lacetes desagregados face ao

total de acessos activos do operador histórico superior à média dos países considerados (sem Portugal) - vide Gráfico 5.

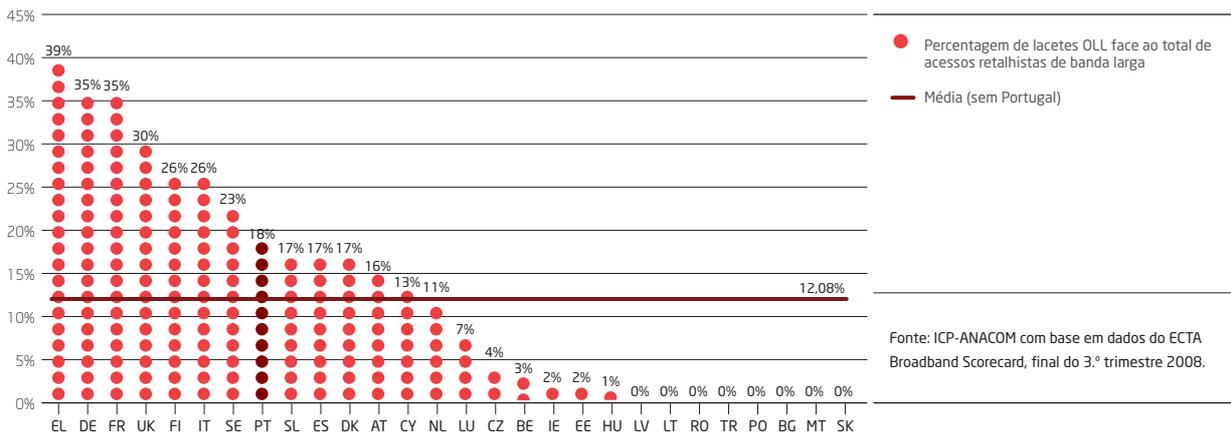
Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico
Gráfico 5.



Analisando a penetração de lacetes desagregados em termos do total de acessos retalhistas em banda larga, conclui-se que Portugal está bem posicionado, no conjunto dos

países europeus, apresentando um valor de 18 por cento, que é superior à média observada nos países considerados (Gráfico 6).

Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos retalhistas em banda larga
Gráfico 6.

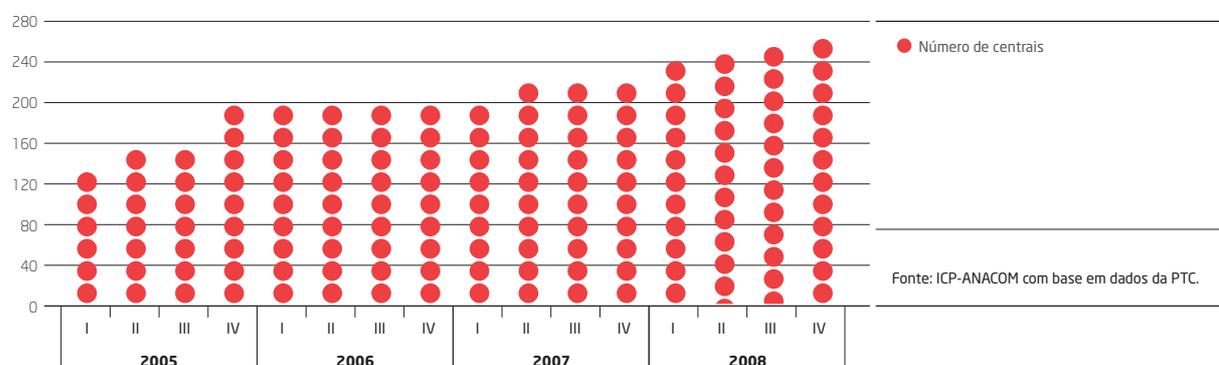


Em termos da presença dos OPS nas centrais da PTC, verificou-se que durante 2008 continuou a aumentar o número de centrais com operadores co-instalados, passando de 221, no final de 2007, para 258, no final de 2008 (Gráfico 7).

A par do aumento do número de centrais com operadores co-instalados, verificou-se um aumento da cobertura das ofertas retalhistas de novos operadores suportadas na OLL. No final de 2008 essa cobertura era já superior a 65 por

Evolução do número de centrais com operadores co-instalados

Gráfico 7.

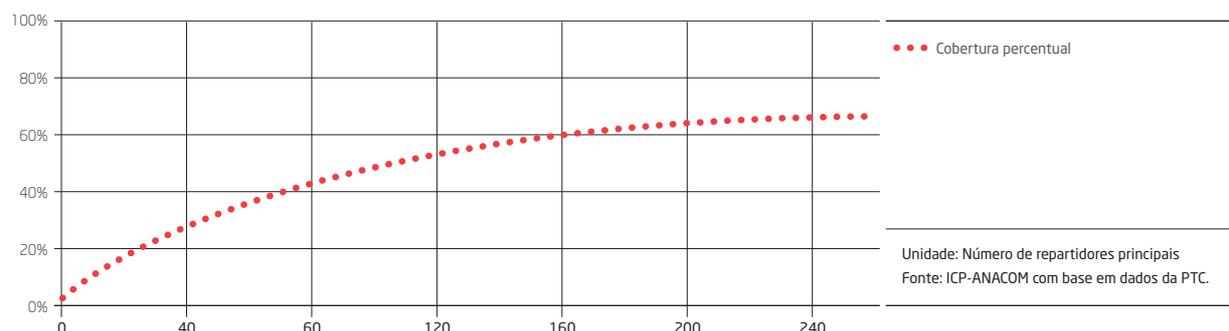


cento do número total de assinantes do serviço telefónico em local fixo (STF) da PTC, conforme se atesta pelo Gráfico 8. Esclarece-se que, dada a distribuição dos acessos pelas várias centrais da PTC (existem centrais com dezenas de

milhar de acessos e outras com apenas algumas dezenas de acessos), o Gráfico 8 apresenta uma curva côncava - 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 8.



Este aumento da cobertura potencial reflecte não só um aumento do número de lacetes passíveis de ser desagregados mas também um alargamento das áreas geográficas com acesso a novas ofertas. A Figura 2 apresenta a locali-

zação das centrais onde os OPS se encontravam co-instalados no final de 2008 e a partir das quais podem oferecer serviços retalhistas suportados na OLL.

Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2008)

Figura 2.

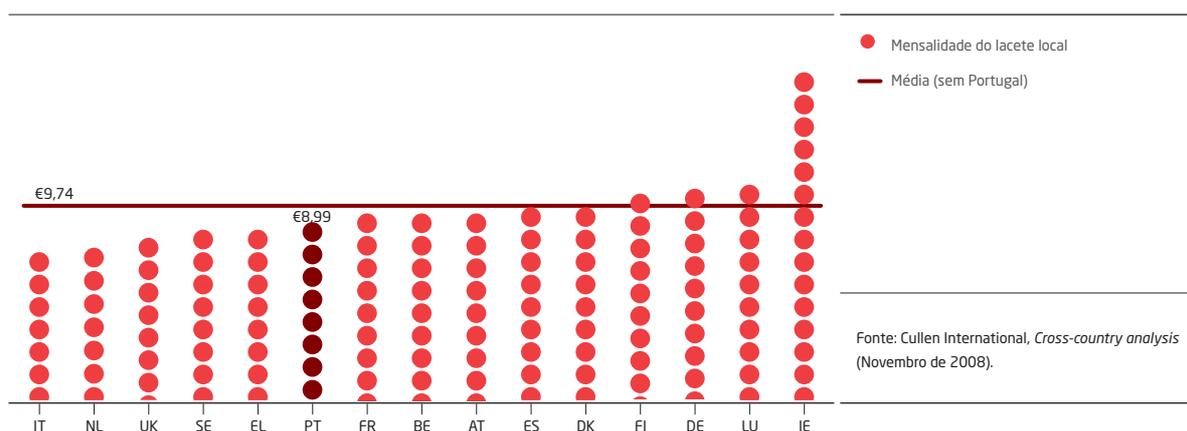


Durante o ano 2008, o ICP-ANACOM não deliberou sobre qualquer alteração aos preços aplicáveis à ORALL. Sem prejuízo, foram analisados e monitorizados os preços existentes nomeadamente por comparação com os preços praticados noutros países europeus.

As comparações internacionais de preços indicam que os preços praticados em Portugal no ano 2008 continuaram, em qualquer caso, como boas práticas a nível comunitário (UE15) apresentando valores inferiores à média, como se pode observar nos gráficos seguintes:

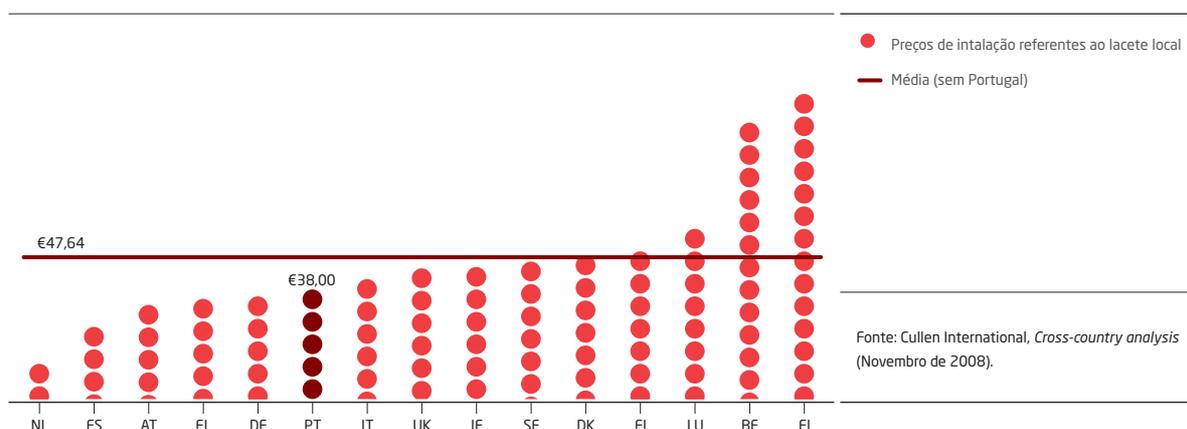
Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15

Gráfico 9.



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

Gráfico 10.



Na sequência da consulta limitada, lançada em 2007, para a realização de uma auditoria aos indicadores mais relevantes de qualidade do serviço de acesso ao lacete local prestado pela PTC para o período relativo ao primeiro semestre de 2007, foi aprovada, a 23 de Janeiro de 2008, a adjudicação desse serviço à empresa PricewaterhouseCoopers - Assessoria de Gestão, Lda. Esta auditoria decorreu durante o ano 2008, com a conclusão dos trabalhos já em 2009, abrangendo também o serviço de circuitos alugados.

O ano 2008 foi ainda marcado por pedidos de intervenção do ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, na resolução de três litígios sobre: (i) o não pagamento de facturas de consumo de energia no âmbito da ORALL (a decisão final foi adoptada em 16 de Abril de 2008, tendo sido recusado o pedido por razões de prazo de apresentação); (ii) a solicitação, por parte da Sonaecom, do pagamento de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL para resposta

a pedidos de verificação de elegibilidade em 2006 (a decisão final foi adoptada em 4 de Junho de 2008, tendo indeferido o respectivo pedido); (iii) o pagamento de compensações por incumprimento, em 2006, dos níveis de qualidade de serviço e os prazos aplicáveis à reposição do serviço (reparação de avarias), estabelecidos na ORALL⁶ (o SPD foi adoptado em 30 de Abril de 2008, tendo a decisão final sido entretanto aprovada já em 2009).

Oferta grossista rede ADSL PT (acesso em banda larga)

O ICP-ANACOM manteve, durante 2008, um acompanhamento contínuo das condições em que os serviços associados à oferta rede ADSL PT foram prestados, nomeadamente ao

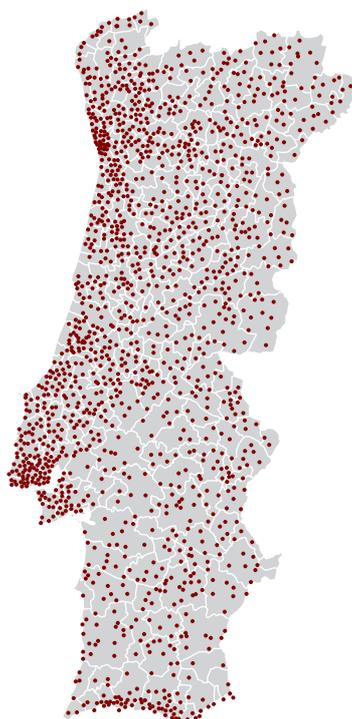
nível da qualidade de serviço garantida e do número de acessos fornecidos aos operadores alternativos.

Esta oferta grossista reveste-se de particular importância já que assegura, desde 2006, a cobertura da totalidade do país a nível das áreas de central da PTC (Figura 3), permitindo, assim, que os OPS prestem serviços em todo o território nacional.

A intervenção regulatória do ICP-ANACOM no âmbito da oferta rede ADSL PT, durante o ano 2008, envolveu a aprovação, em 26 de Junho de 2008, da decisão relativa à avaliação das formas de implementação das obrigações que se mantinham sobre o grupo PT no âmbito do mercado 12 da anterior versão da Recomendação da CE sobre mercados

Localização das centrais com DSLAM (*digital subscriber line access multiplexer*) com assinantes (2.º trimestre de 2008)

Figura 3.



⁶ E na oferta de referência de circuitos alugados (ORCA).

relevantes (mercado do fornecimento grossista de acesso em banda larga), no sentido de tornar mais transparente a avaliação de conformidade das ofertas, passando dessa forma o grupo PT a beneficiar de maior certeza regulatória no que respeita à aferição da conformidade das suas ofertas com as respectivas obrigações.

Este aspecto permitiu substituir a notificação prévia por uma notificação *ex-post* (cinco dias após a entrada em vigor) das condições a prestar no retalho. Através da mesma decisão foram actualizados os custos a observar, na regra de «retalho-menos», para 2008, considerando-se na análise os proveitos adicionais relacionados com a tarifação de tráfego. Na sequência da recomendação do ICP-ANACOM de 2007 no sentido de a PTC apresentar uma alteração da oferta rede ADSL PT de modo a incluir a funcionalidade *naked DSL* e desenvolver um calendário de implementação da oferta de modo a que o *naked DSL* estivesse operacional a partir de 1 de Fevereiro de 2008, o ICP-ANACOM analisou a proposta apresentada pela PTC e respectiva fundamentação, bem como os comentários dos interessados, e aprovou, por deliberação de 7 de Fevereiro de 2008, a análise à oferta relevando positivamente o facto de a PTC ter criado as condições para iniciar esta funcionalidade durante a primeira

quinzena de Fevereiro e permitir a operacionalização total da oferta durante a primeira quinzena de Março, recomendando também à PTC algumas alterações à oferta, no sentido de uma operacionalização mais adequada daquela funcionalidade.

Oferta de referência de circuitos alugados (ORCA)

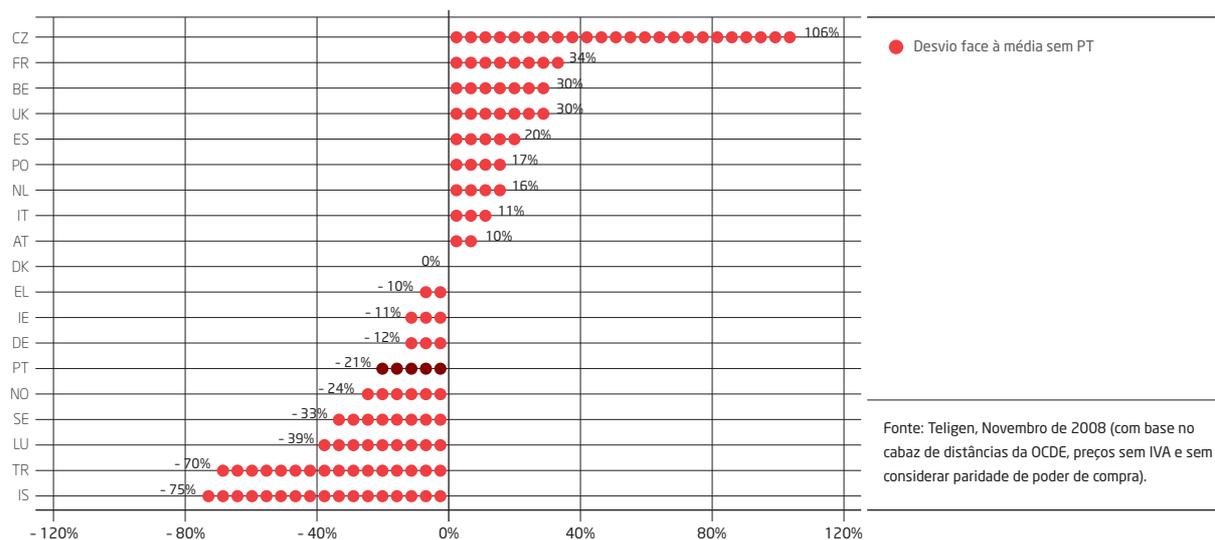
Conforme referido a propósito da ORALL, a auditoria aos indicadores de qualidade de serviço, adjudicada em 2007, abrangeu também o serviço de circuitos alugados.

A nível europeu, segundo uma comparação de preços elaborada pela Teligen com dados de Novembro de 2008, observa-se que, para circuitos de débitos mais baixos (64 Kbps⁷ e 2 Mbps⁸), os preços em Portugal se encontravam abaixo da média dos preços dos países analisados, ao contrário daquilo que se verificava para os circuitos de débitos superiores (em particular para os de 34 Mbps).

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

Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 11.

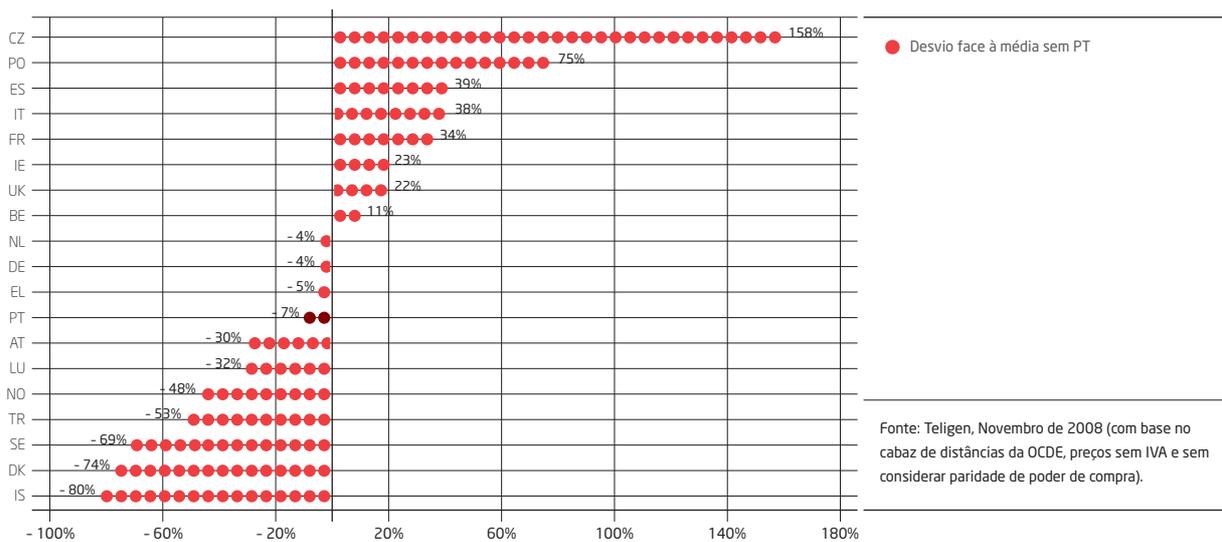


⁷ Kilobit per second (milhares de bits por segundo).

⁸ Megabit per second (milhões de bits por segundo).

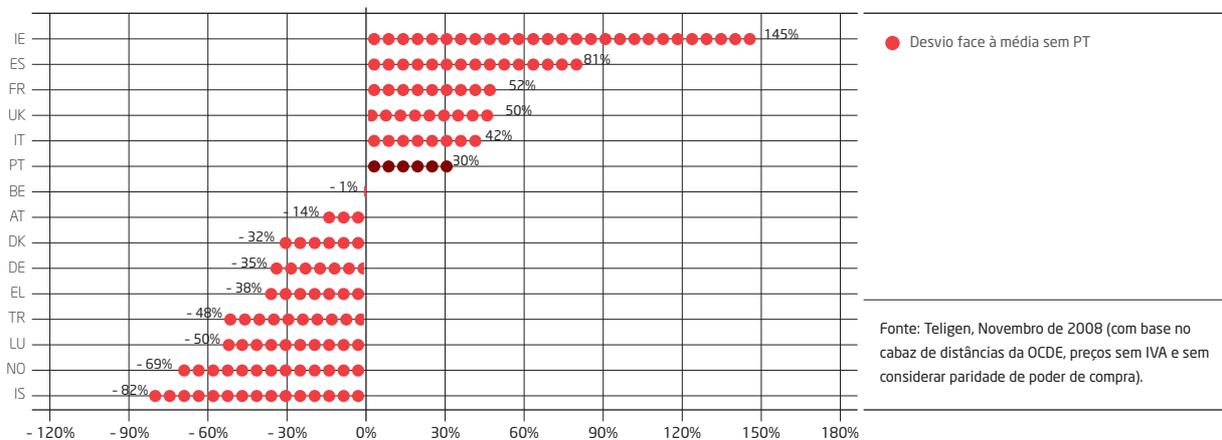
Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 12.



Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro de 2008)

Gráfico 13.



Verificou-se um pedido de intervenção do ICP-ANACOM, ao abrigo do disposto no artigo 10.º da LCE, na resolução de um litígio entre a Sonaecom e PTC relativo ao pagamento

de compensações por incumprimento dos níveis de qualidade de serviço estabelecidos na ORALL e na ORCA, cuja deliberação final já foi adoptada em 2009.

Proposta de referência de interligação (PRI)

No ano 2008 foi aprovada a decisão relativa às condições da PRI, a vigorar em 2008 (decisão de 16 de Maio de 2008) e o SPD relativo às alterações a introduzir na PRI 2009 (SPD de 4 de Dezembro de 2008).

Uma vez que este SPD se refere às condições a aplicar no ano 2009, apresentam-se no âmbito deste relatório unicamente as condições fixadas para o ano 2008.

Comparação dos preços máximos de originação e terminação de chamada definidos na PRI 2007 para vigorar a partir de 26 de Março de 2007 e definidos pelo ICP-ANACOM para vigorar na PRI 2008 (valores em cêntimos de euro, sem IVA)

Tabela 2.

Nível	Activação de chamada		Preço por minuto			
			Horário normal		Horário económico	
Local	0,50 → 0,49	-2%	0,39 → 0,38	-3%	0,20 → 0,19	-5%
Trânsito simples	0,57 → 0,52	-9%	0,63 → 0,58	-8%	0,32 → 0,29	-9%
Trânsito duplo	0,66 → 0,62	-6%	1,05 → 0,99	-6%	0,56 → 0,53	-5%

A facturação será efectuada ao segundo a partir do primeiro segundo. O horário normal será aplicável entre as 09h00 e as 19h00 dos dias úteis, e o horário económico nos restantes períodos.

Fonte: ICP-ANACOM.

As reduções determinadas de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos consubstanciaram, face aos preços da PRI 2007, reduções nominais médias aproximadas (com base numa chamada de duração de três minutos e considerando o perfil de tráfego previsto pela PTC para 2008) de 4,9 por cento na terminação e 4,8 por cento na originação que, em termos reais, corresponderam a reduções médias de 2,8 por cento e 2,7 por cento, respectivamente, tendo em conta o valor da inflação prevista no orçamento de Estado para 2008.

a) Preços de originação e terminação de chamadas

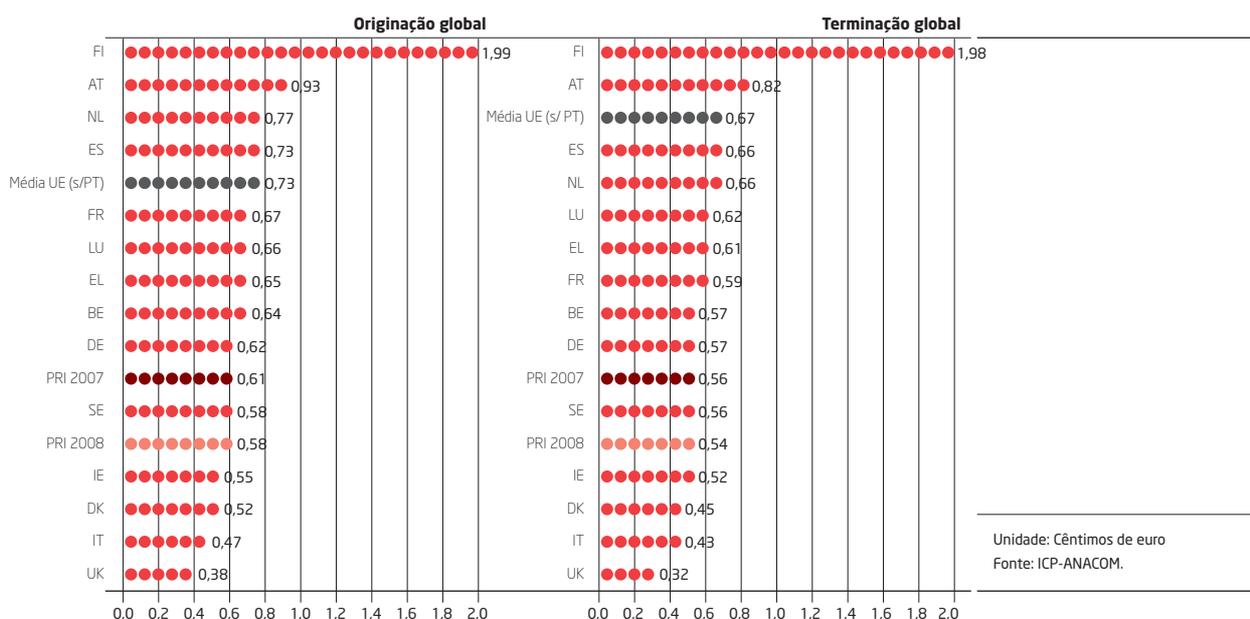
Com a aprovação da deliberação relativa à PRI 2008, foram fixados novos preços para a originação e terminação de chamadas, a vigorar a partir de 12 de Março de 2008 e que determinaram reduções face aos preços anteriormente em vigor, conforme se evidencia na tabela seguinte.

Os preços máximos determinados permitiram manter um equilíbrio entre a necessidade de promover incentivos ao desenvolvimento de infra-estrutura própria e à promoção de uma concorrência efectiva, possibilitando ainda uma certa aproximação às práticas correntes da UE, conforme se pode observar nos gráficos seguintes.

⁹ 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.

Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)⁹

Gráfico 14.



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

Esta descida de preços, determinada de acordo com o princípio da orientação dos preços para os custos, permitiu melhorar as condições concorrenciais no sector, sendo que se verifica que os preços de interligação em Portugal (quer para a originação, quer para a terminação de chamadas), para qualquer um dos níveis de interligação e tipo de horá-

rio, se encontram significativamente abaixo dos valores da média da UE15 (sem incluir Portugal) num intervalo que se situa entre -26 por cento e -4,6 por cento.

b) Interligação por capacidade (tarifa plana de interligação)

Por deliberação de 16 de Maio de 2008, o ICP-ANACOM aprovou as condições a vigorar na PRI 2008, tendo em matéria de oferta de interligação por capacidade fixado reduções aos preços que então vigoravam, registando-se assim, a seguinte alteração nos preços:

Preços máximos das mensalidades por unidade mínima de capacidade (2 Mbps)

Tabela 3.

Nível	PRI 2007 (a partir de 26.03.2007)	Preços máximos ICP ANACOM (a partir de 12.03.2008)	Desvios dos preços máximos ICP-ANACOM face à PRI 2007
Local	€1162,09	€1123,69	-3,30%
Trânsito simples	€1858,19	€1690,35	-9,03%
Trânsito duplo	€2593,98	€2130,26	-17,88%

Fonte: Cálculos do ICP-ANACOM

A PTC transmitiu, em sede de resposta ao SPD de 19 de Março de 2008, relativo às condições a vigorar na PRI 2008, uma proposta de aumento significativo dos preços associados à modalidade de interligação por capacidade (na ordem dos 78 por cento) por considerar o modelo teórico desajustado da realidade.

Desse modo, na citada deliberação sobre a PRI 2008, o ICP-ANACOM referiu, em relação à oferta de interligação por capacidade, que os dados transmitidos pela PTC careciam de ser apresentados com maior detalhe, para além de outra informação considerada relevante que deveria ser disponibilizada, pelo que não se considerou adequado abandonar ou alterar significativamente, naquele momento, o modelo teórico estabelecido.

Relevou ainda esta autoridade, considerar que aumentos significativos nos preços associados à modalidade de interligação por capacidade, tal como o proposto pela PTC, não podem ser introduzidos sem a realização de uma análise mais aprofundada da questão, pelo que, face ao exposto e também com vista a um acompanhamento regular por esta autoridade dos níveis de utilização desta modalidade, o ICP-ANACOM oportunamente solicitaria o envio de informação mais detalhada sobre esta matéria, nomeadamente sobre o tráfego cursado com base nesta modalidade de interligação.

Posteriormente a essa decisão, o ICP-ANACOM solicitou esclarecimentos e informações adicionais à PTC que foram recebidos, tendo também aquela empresa transmitido em Novembro de 2008 uma nova proposta contendo uma reavaliação dos parâmetros do modelo teórico.

Nas condições descritas, por deliberação de 23 de Dezembro de 2008, foi aprovado pelo ICP-ANACOM um SPD que concluía ser adequada a manutenção da aplicação do modelo teórico com alteração de alguns dos seus parâmetros e propunha uma introdução gradual, fixando um *glide path* específico.

O citado SPD previa também, com efeitos a 1 de Janeiro de 2009, o agravamento do factor de penalização aplicado nas situações de transbordo de tráfego utilizando os circuitos associados à interligação temporizada no mesmo ponto geográfico de interligação (PGI).

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

Com a referida deliberação de 16 de Maio de 2008, foi decidido efectuar reduções aos preços máximos do serviço de facturação, cobrança e risco de não cobrança da PTC fixados na PRI 2007, tendo em conta os custos associados ao mesmo serviço.

Assim, o ICP-ANACOM estabeleceu os preços máximos de facturação, cobrança e risco de não cobrança, a vigorar a partir de 12 de Março 2008, em:

- (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);
- (ii) 3,17 cêntimos de euro, por chamada, para os restantes serviços especiais não gratuitos;

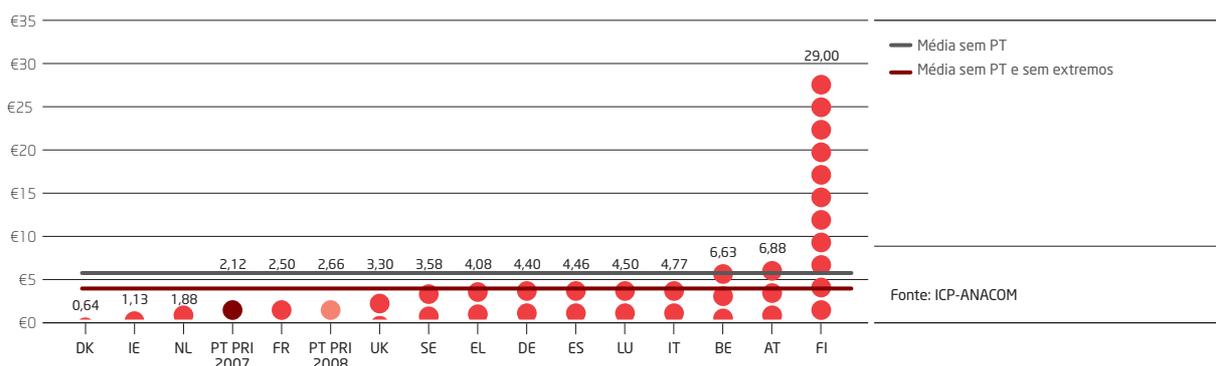
representando reduções de aproximadamente 5,8 por cento e 7,8 por cento, para os serviços referidos em (i) e (ii), respectivamente.

d) Preço de activação da pré-selecção

O ICP-ANACOM considerou ser adequada a fixação de um novo preço máximo da activação da pré-selecção (a vigorar a partir de 12 de Março 2008) em 2,66 euros, preço este que consubstancia um aumento de 25 por cento mas que mantém Portugal no grupo das cinco melhores posições relativas em relação à UE15, conforme se pode observar no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (2008)

Gráfico 15.



e) Preços de activação da portabilidade do número

Foram fixados novos preços máximos para a activação da portação por número e que consubstanciaram reduções acentuadas, conforme se pode observar na tabela seguinte.

Preços máximos de activação da portação por número

Tabela 4.

	Preço máximo PRI 2007	Preço máximo PRI 2008 (a vigorar a partir de 12.03.2008)	Redução percentual
Portação individual	€5,39	€4,01	-25,6%
Blocos de números 1 a 9	€4,25	€4,01	-5,6%
Blocos de números 10 a 99	€1,67	€1,47	-11,8%
Blocos de números ≥ 100	€0,79	€0,73	-7,6%

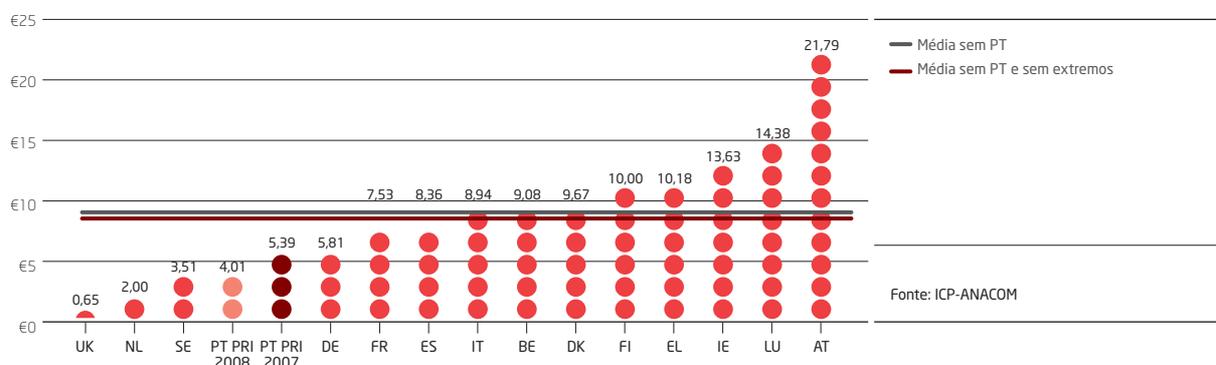
Fonte: ICP-ANACOM.

No caso do preço da portação de números individuais verificou-se uma redução de cerca de 26 por cento que colocou o valor de Portugal entre os mais baixos da UE15 e cerca de

53 por cento abaixo da respectiva média (excluindo Portugal), conforme ilustrado no gráfico seguinte.

Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (2008)

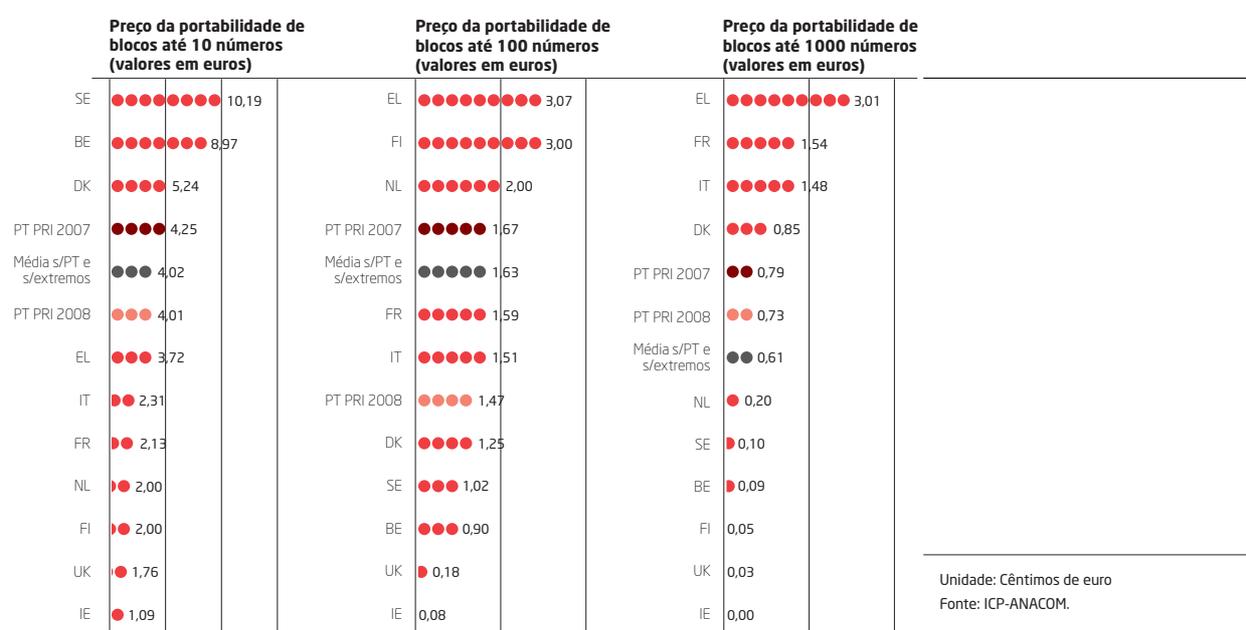
Gráfico 16.



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

Comparações europeias - preços da portabilidade (2008)

Gráfico 17.



Oferta de realuguer da linha de assinante (ORLA)

Desde o final de 2007, o número de activações de ORLA relativas a acessos analógicos tem vindo a decrescer a um ritmo acentuado dada a sua progressiva substituição por ofertas baseadas em lacetes desagregados, sendo que de Janeiro a Dezembro de 2008 esse número reduziu-se em cerca de 46 por cento, existindo no final do ano 69128 acessos analógicos com ORLA activa.

No que respeita ao número de acessos RDIS (rede digital de integração de serviços) verifica-se que, desde a introdução deste tipo de acessos na ORLA, se tem assistido a um cres-

cimento contínuo e acentuado do número de acessos RDIS com ORLA activa, atingindo no final de 2008 o valor de 3362 acessos.

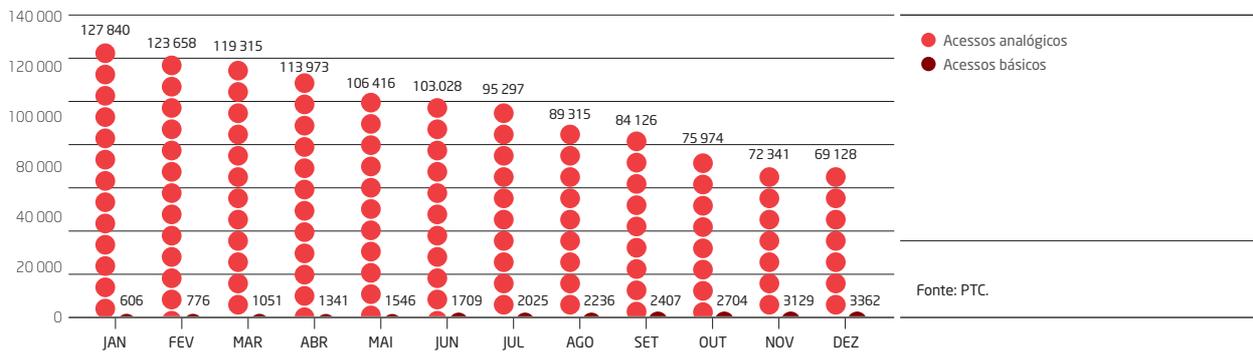
Para melhor visualização da evolução do número de acessos com ORLA activa, quer acessos analógicos, quer acessos RDIS (RDIS Básicos e RDIS Básicos Plus), apresenta-se no gráfico seguinte a informação transmitida pela PTC nesta matéria relativamente ao ano 2008.

Por último, e no que se refere a esta oferta grossista, cumpre ainda relevar que o ICP-ANACOM se encontra a analisar o nível de cumprimento dos indicadores de qualidade de serviço da ORLA, sendo que, em 2008, se verificou que, na

globalidade, os mesmos se encontravam a ser cumpridos, à excepção do prazo de reparação de avarias associado aos acessos analógicos.

Acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do grupo PT (2008)

Gráfico 18.



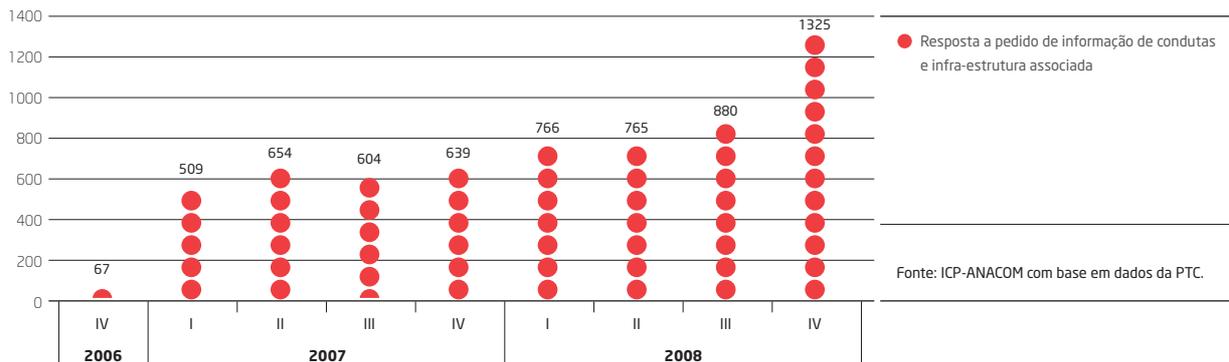
Oferta de referência de acesso a condutas (ORAC)

O ano 2008 caracterizou-se por um aumento do interesse dos operadores pela utilização da ORAC, o que se traduziu

no aumento do número de respostas a pedidos de informação sobre condutas e infra-estrutura associada, do número de respostas a pedidos de análise de viabilidade e do número de intervenções nas condutas da PTC, conforme evidenciado nos gráficos seguintes.

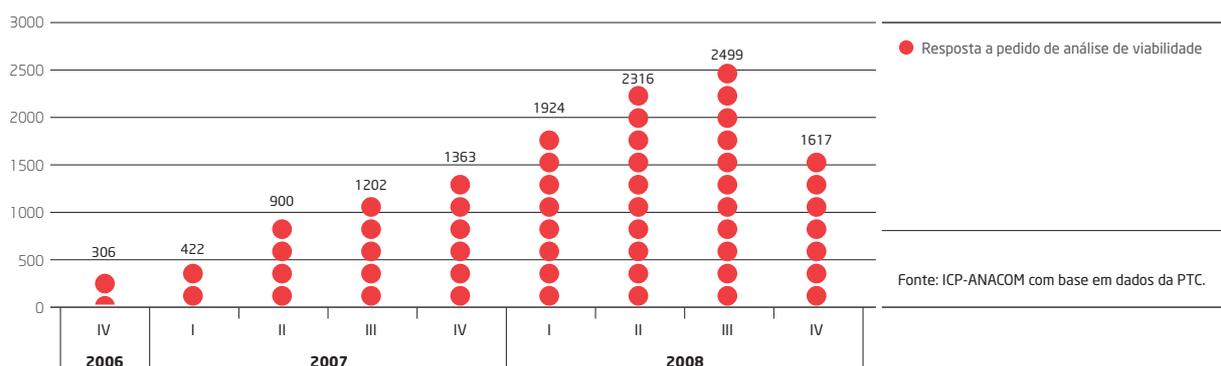
Número de respostas a pedidos de informação

Gráfico 19.



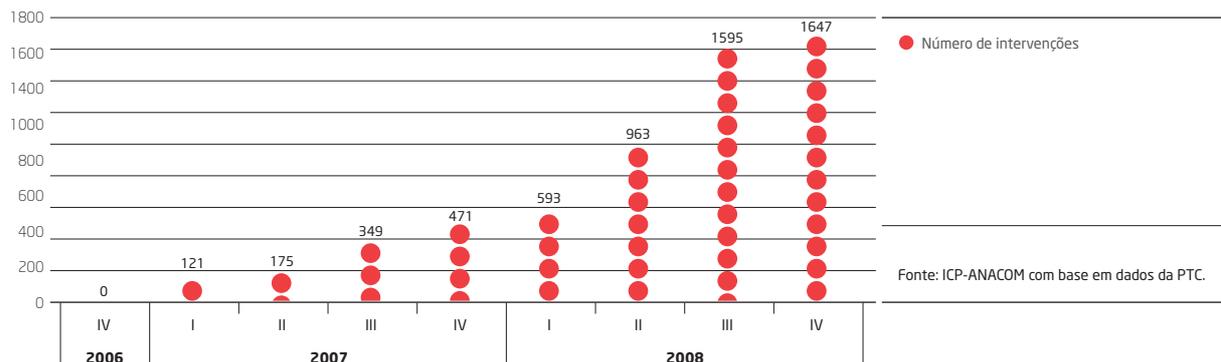
Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade

Gráfico 20.



Número de intervenções no âmbito da ORAC

Gráfico 21.



Da intervenção realizada pelo ICP-ANACOM, durante o ano 2008, são de relevar as deliberações no contexto da resolução de situações pontuais bem como o acompanhamento continuado da qualidade de serviço prestado.

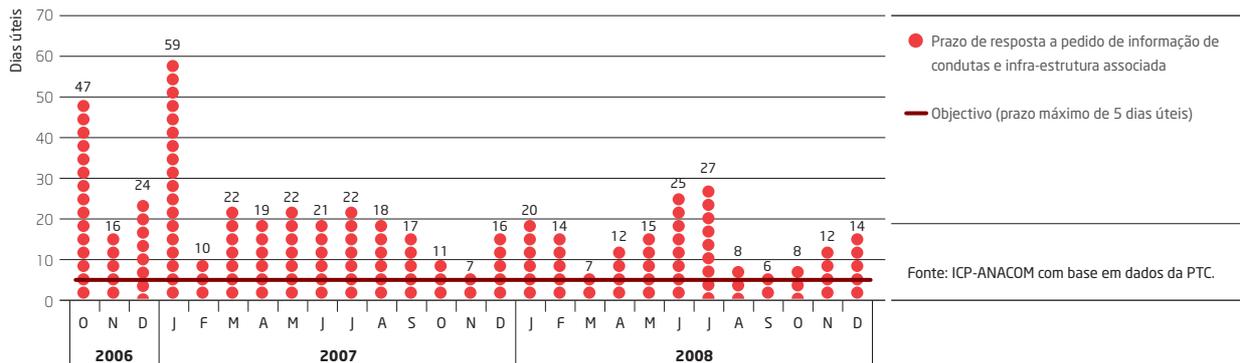
Neste contexto destaca-se a deliberação de 12 de Março de 2008, através da qual o ICP-ANACOM aprovou uma decisão sobre o acesso dos beneficiários da ORAC à base de dados sobre condutas da PTC, nos termos da qual foi determinado à PTC que deveria manter os dois regimes de disponibilização de informação de condutas e infra-estrutura associada (através do acesso à *Extranet* e através de formulários com disponibilização das plantas em formato PDF por *e-mail*) por um período adicional de três meses, após o qual o acesso à informação sobre condutas efectuar-se-á exclusivamente através da *Extranet* ORAC.

Ainda no âmbito do acesso dos beneficiários da ORAC à base de dados sobre condutas da PTC, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 6 de Agosto de 2008, o preço máximo do serviço de acesso à referida base de dados, baseado num preço anual por distrito e por beneficiário substancialmente inferior ao anteriormente estabelecido por aquela empresa.

Relativamente ao acompanhamento dos níveis de qualidade do serviço prestado pela PTC verificou-se que, apesar de se ter verificado uma melhoria face ao histórico, se mantêm em valores não compatíveis com os objectivos, o que se encontra em análise em sede própria.

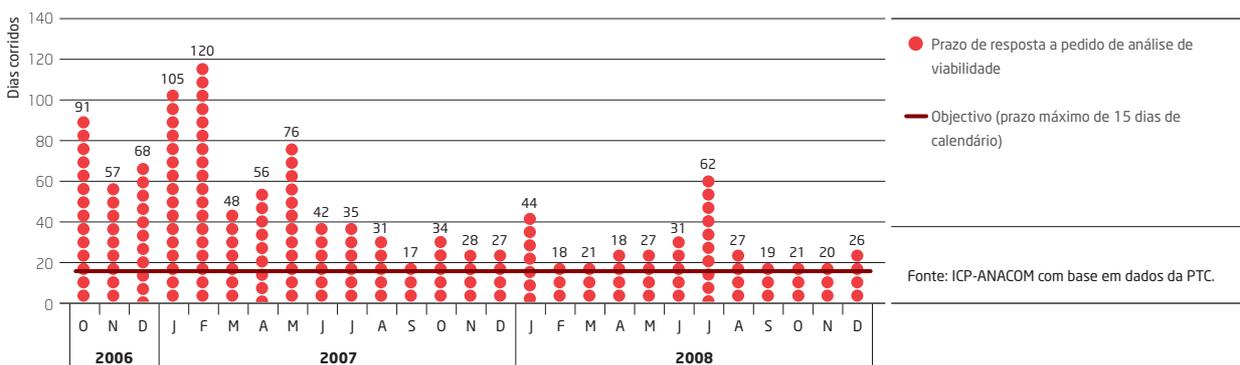
Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada

Gráfico 22.



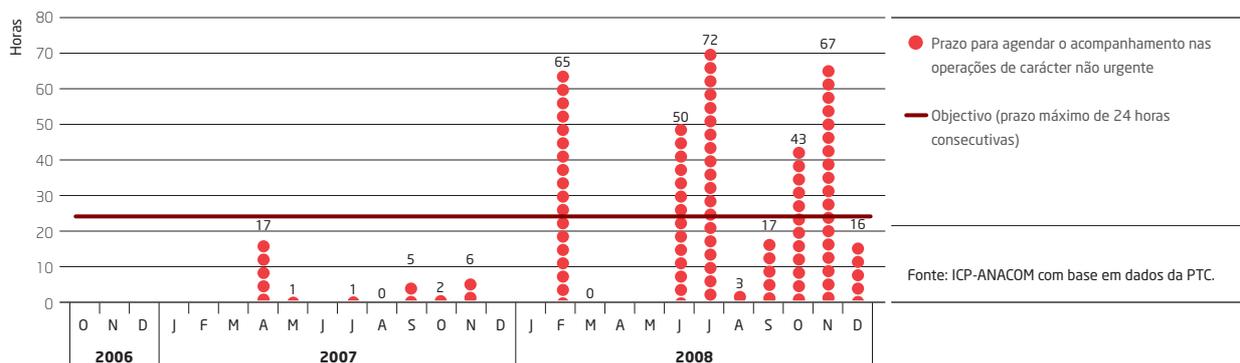
Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade

Gráfico 23.



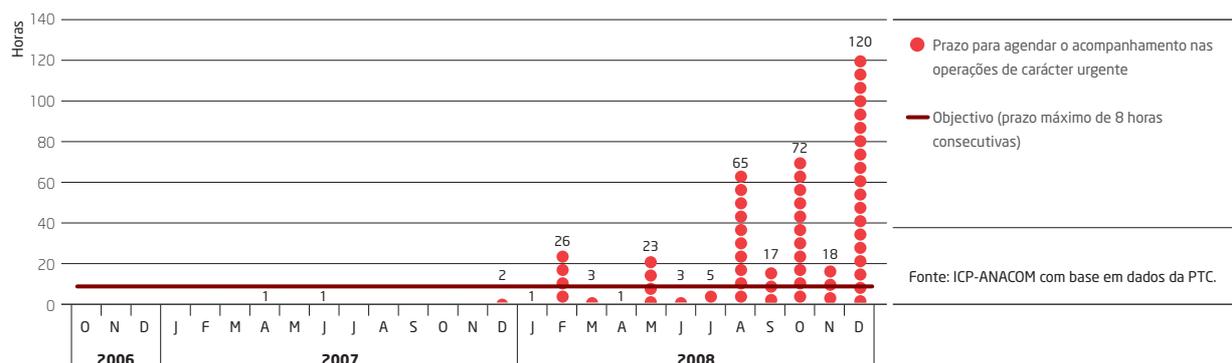
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente

Gráfico 24.



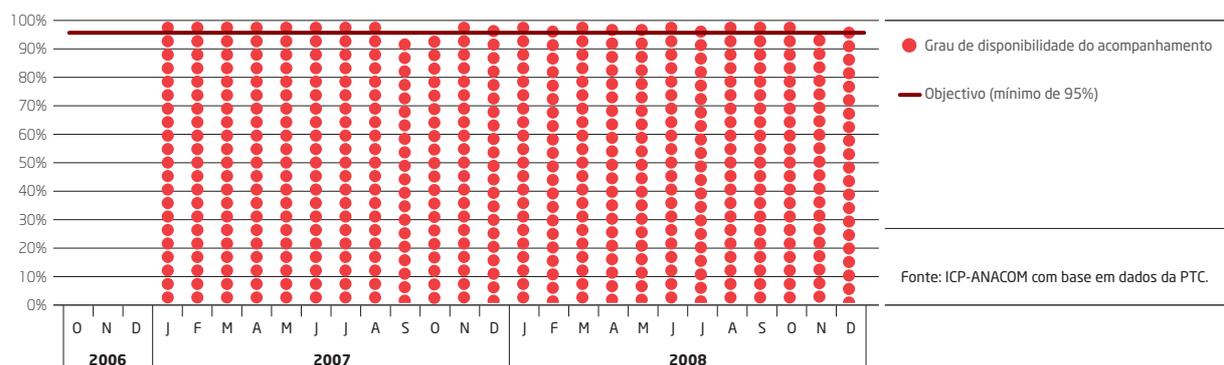
Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente

Gráfico 25.



Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento¹⁰

Gráfico 26.



Refira-se ainda a este respeito que se manteve a situação de incumprimento relativo à disponibilização de informação relativa à ocupação de condutas.

Oferta do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão

Na sequência da análise ao mercado grossista de serviços de radiodifusão para a entrega de conteúdos difundidos a utilizadores finais¹¹, realizada em 2007, o grupo PT ficou sujeito à obrigação de orientação dos preços para os custos no âmbito do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão.

Neste contexto, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 10 de Setembro de 2008, a decisão final sobre o preço do serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão praticado pelo grupo PT. Assim, de acordo com esta decisão, o grupo PT ficou obrigado a reduzir o preço de cada uma das prestações que integram o serviço de distribuição e difusão do sinal de televisão, num montante mínimo de 23 por cento, a partir de 1 de Setembro de 2008, o que se verificou, assegurando-se, deste modo, o respeito da obrigação de orientação para os custos.

¹⁰ Este indicador é calculado com base no número de acompanhamentos efectuados nas datas a que a concessionária se comprometeu face ao número total de acompanhamentos efectuados.

¹¹ Trata-se do mercado 18 identificado na anterior versão da recomendação da CE sobre mercados relevantes.

• 2.3. Novas redes de acesso (NRA)

A importância do desenvolvimento das NRA é indiscutível, quer pela inovação que potencia na prestação de serviços aos cidadãos, quer pelas questões que suscita em termos da promoção da concorrência, da garantia de condições de não discriminação e da salvaguarda de condições de inclusão.

Nestes termos, e tendo em mente que os actuais e previsíveis desenvolvimentos nas NRA levantam várias questões relacionadas com as actuais ofertas reguladas e o impacto que estas terão nos mercados, pretendeu o ICP ANACOM assegurar, às NRA, uma abordagem regulatória coerente e consistente com os objectivos de regulação consagrados na lei, assegurando, nomeadamente, o necessário equilíbrio entre a promoção da concorrência e o incentivo ao desenvolvimento de serviços inovadores, diversificados e com qualidade, garantindo assim a defesa dos interesses dos utilizadores.

A par destas preocupações, importa a esta autoridade alcançar o objectivo de promoção do investimento nestas redes - assegurando uma maior transparência e previsibilidade para que os diversos agentes de mercado possam tomar decisões de investimento informadas e atempadas - com a manutenção do nível de concorrência no mercado.

Foi neste contexto, e de modo a melhor fundamentar, nesta matéria, as futuras intervenções do ICP ANACOM no quadro das suas competências, que esta autoridade lançou, em 20 de Junho de 2008, uma consulta pública sobre a abordagem regulatória às NRA, através da qual foram colocadas ao mercado e aos seus diversos agentes (nomeadamente operadores, utilizadores e fabricantes) diversas questões, relacionadas nomeadamente com os seguintes aspectos:

- Evolução da procura de redes e serviços e suas implicações a nível de largura de banda disponibilizada;
- Soluções técnicas previstas para a implementação das NRA e suas condicionantes;
- Consequências para as redes actuais (suportadas em pares de cobre) e medidas necessárias à salvaguarda dos investimentos sobre elas efectuados;

- Modelos de desenvolvimento das NRA e papel dos diversos intervenientes na sua implementação - planos de negócios, remuneração do investimento e salvaguarda da concorrência;

- Papel do Estado e das iniciativas locais e regionais e das parcerias público-privadas;

- Medidas regulatórias específicas: sua adequação, necessidade e oportunidade; evolução das actuais ofertas grossistas de acesso às condutas, ao lacete local e de acesso em banda larga em regime de acesso ao débito (*bitstream*); e regime de acesso às infra-estruturas de telecomunicações em edifícios (ITED).

Foi aprovado, já em 2009, o relatório da consulta pública que congrega a análise das respostas recebidas e uma síntese do posicionamento de princípio do ICP-ANACOM sobre esta matéria.

Num contexto de 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 -, identificou o Governo a necessidade de atenuação ou eliminação dos obstáculos à instalação de redes e da eliminação das barreiras ao acesso às infra-estruturas já existentes.

Neste quadro, foi o ICP-ANACOM incumbido de identificar as barreiras que condicionam o acesso a condutas e outras infra-estruturas detidas por diversas entidades, independentemente de operarem em sectores diversos do das comunicações electrónicas, bem como de identificar as barreiras à construção de condutas e propor medidas para a sua atenuação, tendo apresentado em Setembro de 2008 o trabalho desenvolvido nesta matéria.

Nos termos da mesma Resolução do Conselho de Ministros, ficou também o ICP-ANACOM incumbido de apresentar propostas de medidas concretas a adoptar, legislativas ou de outra natureza, no sentido de garantir um acesso aberto e eficaz, por parte de todos os operadores, à rede de condutas e demais instalações relevantes de todas as entidades detentoras daquele tipo de infra-estruturas de subsolo,

para a instalação de redes de nova geração, e de propor soluções destinadas à eliminação ou atenuação de barreiras verticais à instalação de fibra óptica, no quadro da partilha/mutualização da infra-estrutura nos edifícios, que evitem a monopolização do acesso aos mesmos pelo primeiro operador. Tais propostas foram apresentadas pelo ICP-ANACOM em Outubro de 2008 em documento enviado ao Governo nessa data.

Após apresentação dos documentos referidos decidiu o Governo encarregar o ICP-ANACOM de preparar propostas de medidas legislativas à luz das suas opções nesta matéria, que vieram a ser apresentadas já em Janeiro de 2009, tendo o processo sido concluído com a aprovação e publicação do Decreto-Lei n.º 123/2009, de 21 de Maio.

• 2.4 Gestão do espectro radioeléctrico

Quadro Nacional de Atribuição de Frequências (QNAF)

Quanto ao planeamento do espectro, importa destacar, a nível nacional, a revisão anual do QNAF, decorrente da aplicação da LCE. Segundo este diploma, compete ao ICP-ANACOM, no âmbito da gestão do espectro, planificar as frequências em conformidade com os critérios da disponibilidade de espectro radioeléctrico, da garantia de condições de concorrência efectiva nos mercados relevantes e da utilização efectiva e eficiente das frequências.

Ao abrigo e em cumprimento dos artigos 15.º e 16.º da LCE, o ICP-ANACOM aprovou, por deliberação de 15 de Outubro de 2008, a consulta pública do projecto de revisão do QNAF, o qual contemplou, entre outros aspectos, a actualização da tabela de atribuições de frequências para reflectir os resultados da Conferência Mundial das Radiocomunicações 2007 (WRC-07), a actualização das utilizações de faixas de frequências, a disponibilização de espectro ao mercado para MCA (*mobile communications on aircraft* - comunicações a bordo de aeronaves), GSM-R (comunicações associadas à actividade ferroviária), serviço fixo - FH (abertura de novas canalizações a 56 MHz nos 7 GHz e 13 GHz para feixes hertzianos), ligações ponto-ponto nos 74-76 / 84-86 GHz (serviço fixo), UWB específicos GPR/WPR e BMA (equipamentos de banda ultra-larga), a actualização dos equipamentos isentos de licença e a inclusão de um conjunto de faixas de gestão militar, previamente acordadas com o Estado-Maior-General das Forças Armadas (EMGFA), para utilização por equipamentos isentos que operam numa base de «não protecção e não interferência».

O ICP-ANACOM analisou os comentários recebidos no âmbito da referida consulta, tendo aprovado em 17 de Dezembro de 2008 a versão revista do QNAF, em linha com o que foi proposto na consulta pública.

Acesso fixo via rádio (FWA)

O ICP-ANACOM procedeu, em 2008, à revogação dos direitos de utilização de frequências para exploração de sistemas FWA, da Broadmídia - Comunicações Globais, S.A. (Broadmídia) e da

AR Telecom - Acessos e Rede de Telecomunicações, S.A. (AR Telecom), bem como à revogação das correspondentes licenças radioeléctricas, a pedido dos próprios operadores.

Foi também alterado o direito de utilização de frequências para utilização do sistema FWA, atribuído à WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A. (WTS), no sentido de reduzir a zona geográfica de serviço daquele operador.

Acesso de banda larga via rádio (BWA)

Na sequência da consulta pública, promovida em 31 de Outubro de 2007, sobre o projecto de decisão relativo à limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para o BWA, consagrando a atribuição de dois direitos na faixa dos 3,4-3,6 GHz e outros dois na faixa dos 3,6-3,8 GHz, em cada uma das zonas definidas no anexo à Portaria n.º 1026/2004, de 25 de Agosto, e definindo o leilão como procedimento de atribuição dos mesmos, foi a respectiva decisão final aprovada em 24 de Janeiro de 2008.

Foram desenvolvidos, neste contexto, durante 2008, as diversas actividades relacionadas com a definição do modelo de leilão e respectivas regras e procedimentos, consagradas em regulamento sujeito a consulta pública no primeiro trimestre de 2009.

Novos direitos de utilização na faixa dos 450-470 MHz

Na sequência da aprovação, após consulta pública, em 17 de Janeiro de 2008, da decisão relativa à limitação do número de direitos de utilização de frequências a atribuir, na faixa dos 450 MHz, para a prestação do serviço telefónico móvel (STM) acessível ao público, à definição do respectivo procedimento de atribuição e à possibilidade de prestação do STM na mesma faixa pelos prestadores do serviço móvel com recursos partilhados (SMRP), foram aprovados, em 7 de Agosto de 2008, igualmente após consulta pública, para além do respectivo relatório, o regulamento do concurso público - Regulamento n.º 474/2008, de 22 de Agosto - e o respectivo caderno de encargos.

O acto público de abertura das propostas de candidatura realizou-se no dia 6 de Outubro de 2008, tendo-se apresentado um único concorrente - a RNT - Rede Nacional de Telecomunicações, S.A.¹² (RNT).

Desenvolvimento de novos serviços de comunicações electrónicas suportados pela rede SMRP-CDMA¹³ na faixa de frequências dos 450-470 MHz

Por deliberação de 28 de Maio de 2008, e após consulta pública sobre a mesma, foi aprovada a decisão através da qual se permite a utilização das frequências SMRP-CDMA 450 MHz da Radiomóvel - Telecomunicações, S.A. (Radiomóvel) na rede de acesso local para a prestação do STF e do serviço de voz sobre protocolo internet (VoIP) de uso nómada pela empresa, com as características típicas dos serviços apresentados por aquele operador em 2007, desde que sejam obrigatoriamente observadas algumas condições, nomeadamente em termos de utilização de frequências, numeração e informação aos utilizadores.

A Radiomóvel apresentou ao ICP-ANACOM, em 7 de Agosto de 2008, uma comunicação relativa ao início da oferta de um novo serviço de transmissão de dados, o serviço de banda larga nómada, designado por *Wi-Zapp*, consistindo num serviço de dados de uso tipicamente nómada, que permite estabelecer sessões de dados em banda larga para aceder à Internet e/ou servidores de dados autorizados pela rede da Radiomóvel.

Na sequência desta comunicação, o ICP-ANACOM aprovou para consulta pública, por deliberação de 29 de Outubro de 2008, o projecto de decisão visando permitir a utilização das frequências SMRP-CDMA 450 MHz da Radiomóvel na rede de acesso local para a prestação do referido serviço de banda larga de uso nómada pela empresa, desde que obrigatoriamente observadas algumas condições. A efectiva prestação do serviço em causa pela Radiomóvel fica subordinada à decisão que vier a ser tomada no termo dos procedimentos de consulta.

Televisão móvel (DVB-H)

Só após o encerramento das emissões da televisão analógica, previsto para 2012, é que poderão ser desenvolvidas e implementadas na sua totalidade as redes de âmbito nacional planeadas para recepção móvel, de acordo com o Plano de Genebra de 2006.

Uma vez que o mercado demonstrou interesse em desenvolver uma rede para esta tecnologia num futuro próximo, isto é antes de 2012, o ICP-ANACOM concluiu em 2008 um estudo de avaliação da disponibilidade espectral para a operação transitória de uma rede desta natureza no território continental, antes daquela data.

Serviços de comunicações móveis a bordo de aeronaves - (MCA)

Na sequência da adopção no âmbito da UE de uma decisão sobre a utilização harmonizada das faixas de frequências 1710-1785 MHz e 1805-1880 MHz e de uma recomendação sobre a harmonização dos respectivos processos de autorização, ambas aplicáveis aos serviços MCA, foi adoptada pelo ICP-ANACOM, em 13 de Agosto de 2008, uma decisão final sobre esta matéria e que contempla, em linhas gerais, o seguinte:

- Alteração do QNAF de forma a acomodar a utilização das faixas de frequências 1710-1785 MHz e 1805-1880 MHz para serviços MCA acima dos 3000 metros de altitude;
- Autorização da operação de sistemas MCA nas faixas de frequências em causa, numa base de não protecção e não interferência, sujeita ao regime de autorização geral;
- Sujeição dos operadores MCA ao cumprimento de condições previstas na LCE (n.º 1 do artigo 27.º);
- Não sujeição dos operadores de serviços MCA ao pagamento de taxas de utilização de espectro pela utilização destas frequências.

¹² Note-se que, já em 2009, o ICP-ANACOM homologou a proposta, submetida pela comissão do concurso, de atribuição à RNT do direito de utilização de frequências objecto do concurso, tendo posteriormente revogado o acto de atribuição do direito de utilização em causa.

¹³ *Code division multiple access* (acesso múltiplo por divisão de códigos).

Disponibilização de frequências na faixa dos 2,6 GHz

Foi aprovado a 11 de Dezembro de 2008, o lançamento de uma consulta pública sobre a faixa de frequências 2500-2690 MHz (também conhecida por faixa dos 2,6 GHz) com vista a ouvir o mercado sobre o seu interesse na disponibilização daquela faixa para a exploração de serviços de comunicações electrónicas acessíveis ao público, tendo em conta os desenvolvimentos a nível europeu.

Televisão digital terrestre (TDT)

Com o culminar do processo de consulta pública decorrido em 2007, o Governo, pela Resolução do Conselho de Ministros n.º 12/2008, de 22 de Janeiro, sublinhou a importância estratégica de uma rápida transição para o digital, face à necessidade de cumprimento das orientações comunitárias em matéria de fecho do sistema analógico de radiodifusão televisiva, em 2012. Estabeleceu, ainda, a forma de utilização da capacidade remanescente do Multiplexer A, associado ao direito de utilização de frequências, reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre no QNAF, correspondente a uma cobertura de âmbito nacional, e destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre.

Ficaram assim criadas condições para o ICP-ANACOM desenvolver as acções necessárias à atribuição dos direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre.

Neste contexto, por deliberação de 30 de Janeiro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou a decisão sobre a limitação do número de direitos de utilização de frequências reservadas para radiodifusão televisiva digital terrestre e a definição do respectivo procedimento de atribuição, sujeita anteriormente a consulta pública.

Na sequência desta decisão foi limitado o número de direitos de utilização de frequências reservadas para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre, como tal identificadas no QNAF, para suporte de duas operações, da seguinte forma:

- Um direito de utilização de frequências correspondente a uma cobertura de âmbito nacional, associado ao Multiplexer A, e destinado à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado livre;
- Cinco direitos de utilização de frequências, a atribuir a uma só entidade, correspondentes a duas coberturas de âmbito nacional, associados aos Multiplexers B e C, e a três coberturas de âmbito parcial do território continental, associados aos Multiplexers D, E e F, destinados à transmissão de serviços de programas televisivos de acesso não condicionado com assinatura ou condicionado.

Na mesma decisão foi ainda definido que o procedimento de atribuição do direito de utilização de frequências, associado ao Multiplexer A, seria o concurso público.

Subsequentemente, o ICP-ANACOM aprovou o regulamento do concurso público para atribuição de um direito de utilização de frequências de âmbito nacional para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (Multiplexer A) - regulamento do ICP-ANACOM n.º 95-A/2008, de 25 de Fevereiro - e o respectivo caderno de encargos, bem como o relatório da consulta efectuada sobre o projecto de regulamento.

Simultaneamente o Governo procedeu, através da Portaria n.º 207-A/2008, de 25 de Fevereiro, à abertura do concurso para a atribuição de cinco direitos de utilização de frequências para o serviço de radiodifusão televisiva digital terrestre (Multiplexers B a F) e para o licenciamento de operador de distribuição, aprovando o respectivo regulamento do concurso, o respectivo caderno de encargos, bem como o relatório da consulta efectuada sobre o projecto de regulamento.

O ICP-ANACOM, responsável pela instrução de ambos os concursos, admitiu, a 24 de Abril de 2008, a proposta da PTC ao concurso relativo ao Multiplexer A e, a 30 de Abril de 2008, após parecer favorável da Entidade Reguladora para a Comunicação Social (ERC), as propostas da PTC e Airplus Television Portugal, S.A. (Airplus) ao concurso relativo aos Multiplexers B a F.

A 9 de Dezembro de 2008, o ICP-ANACOM deliberou emitir à PTC o título de atribuição do direito de utilização de frequências para a prestação do serviço de TDT, a que está associado o Multiplexer A.

De acordo com o referido título, o início da prestação do serviço deverá verificar-se até 31 de Agosto de 2009 estando a implementação da rede concluída até final do quarto trimestre de 2010, após o que estarão reunidas, pelo lado da oferta, condições para a transição para o digital e consequente cessação das emissões televisivas do actual sistema analógico terrestre.

De forma a serem criadas plenas condições para concretização da referida transição para o digital importa contudo estimular a migração por parte dos consumidores, os quais, querendo aceder ao serviço de TDT, terão de dispor de equipamentos de recepção adequados.

Nesse sentido, e sem prejuízo dos compromissos e obrigações, entre outros, da PTC, como detentora do direito de utilização de frequências relativo ao Multiplexer A, o ICP-ANACOM iniciou, ainda no final de 2008, a preparação do acompanhamento do processo de transição, tendo designadamente, no âmbito da sua assessoria ao Governo, elaborado uma proposta de Resolução de Conselho de Ministros para a criação de um grupo de trabalho de acompanhamento da migração do sistema de televisão analógico para o digital, que veio a ser publicada em 2009 (Resolução do Conselho de Ministros n.º 26/2009) e que estabeleceu a data de 26 de Abril de 2012 para o *switch-off* da rede analógica.

A conclusão do concurso relativo aos Multiplexers B a F veio a concretizar-se já em 2009 após ter estado pendente algum tempo do processo judicial em curso, na sequência de acção interposta pelo concorrente Airplus.

Dividendo digital

Tendo em vista que qualquer decisão que venha a ser tomada no âmbito do denominado «dividendo digital» - o espectro remanescente atribuído ao serviço de radiodifusão televisiva nas faixas de VHF e UHF, resultante da conversão dos serviços de programas de televisão analógicos terrestres existentes, em formato digital - tenha uma base devidamente

sustentada, o ICP-ANACOM procedeu ainda no final de 2008 a uma análise aprofundada sobre a matéria que levou ao lançamento, durante o primeiro trimestre de 2009, de uma consulta pública sobre este tema e a organização, durante o período da consulta, de um seminário/workshop visando uma participação mais alargada e informada na consulta.

Comércio secundário do espectro

No âmbito do comércio secundário de espectro, prosseguiu-se a análise interna do tema, tendo sido tomada a decisão do lançamento de uma consulta pública em 2009.

Outros assuntos relativos à gestão do espectro radioelétrico

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

- Adaptação formal da licença da Radiomóvel para a prestação do SMRP com especificação das condições associadas aos direitos de utilização de frequências e de utilização de números do plano nacional de numeração (PNN) - deliberação de 26 de Abril de 2008;
- Renovação dos direitos de utilização da Radiomóvel para a prestação do SMRP - deliberação de 26 de Junho e despacho de 25 de Setembro de 2008;
- Consagração nos direitos de utilização de frequências da Rádio e Televisão de Portugal, S.G.P.S., S.A. (RTP) para o exercício da actividade de radiodifusão televisiva analógica da recuperação pelo ICP-ANACOM sem qualquer encargo, das frequências em causa na sequência de alterações introduzidas no QNAF, em especial na decorrência da fixação, nos termos legais, da data de *switch-off* das emissões televisivas no sistema analógico - deliberações de 12 de Março e 16 de Abril de 2008;
- Renovação dos direitos de utilização de frequências atribuídos aos operadores de radiodifusão sonora, concretizando a plena integração daqueles operadores no âmbito do regime jurídico decorrente da LCE - deliberação de 4 de Dezembro de 2008.

• 2.5 Numeração, portabilidade e pré-selecção

Esclarecimento sobre a oferta de serviços com utilização de números geográficos, nómadas ou outros

No sentido de responder a pedidos de esclarecimento do mercado sobre a forma como os números do PNN podem ser utilizados por entidades transnacionais às quais não foram os respectivos direitos atribuídos, e no âmbito de acções de fiscalização desenvolvidas por esta Autoridade, o ICP-ANACOM emitiu um esclarecimento, em 8 de Junho de 2008, sobre a oferta de serviços de comunicações electrónicas com recurso à utilização de números geográficos ou nómadas ou outros tipos de números.

Nesse esclarecimento o ICP-ANACOM faz notar, entre outros aspectos, que os números do PNN só podem ser atribuídos aos clientes/utilizadores finais por operadores/prestadores com declaração de actividade emitida pelo ICP-ANACOM para a prestação de serviços compatíveis com esses números.

Sem prejuízo, considerou esta autoridade que os números do PNN podem ser «marcados» para aceder a serviços de comunicações electrónicas oferecidos por operadores/prestadores sem declaração de actividade emitida pelo ICP-ANACOM, caso a propriedade do tráfego gerado para esses números consubstancie um serviço cuja oferta não tenha lugar em Portugal.

Para além disso, é ainda clarificado que a atribuição de direitos de utilização de números do PNN obedece a determinadas condições, assinalando, para os números geográficos, a necessidade de ser respeitado o uso de cada número num único local fixo - a morada do assinante - situado na área geográfica indicada pelos dígitos com significado geográfico que compõem esse número.

Esclarecimento sobre a utilização do CLI (identificação da linha/número chamador) na origem de chamadas

Na sequência de diversas questões colocadas pelas empresas que oferecem serviços de comunicações electrónicas

relacionadas com o tipo de conteúdo e informação que poderá estar presente na informação CLI (*calling line identification*), o ICP-ANACOM entendeu proceder a um esclarecimento, em 12 de Novembro de 2008, no qual clarifica que a informação contida no parâmetro *calling party number*, da sinalização de rede e da sinalização de acesso, deverá identificar univocamente o acesso do originador da chamada (ponto de terminação de rede ou instância aplicacional - i.e. VoIP), sendo obrigação do operador/prestador detentor do número validar a informação, caso esta seja fornecida pelo utilizador.

Nesse esclarecimento o ICP-ANACOM fez notar que, no caso das chamadas para os serviços de emergência nacional, esta informação é utilizada para identificar e localizar, quando possível, a origem da chamada, sendo por isso necessário assegurar a sua fidedignidade. A informação contida no CLI deverá ainda permitir o retorno da chamada para o local ou terminal onde foi originada a chamada.

Base de dados dos recursos de numeração

Por deliberação de 26 de Junho de 2008 foi lançada uma consulta limitada para a aquisição de uma solução de gestão de numeração a seis empresas especializadas em consultoria e desenvolvimento de aplicações nesta área. Com esta solução pretende-se responder com mais eficácia às necessidades associadas à própria gestão da numeração bem como efectuar a gestão de pedidos de recursos de forma integrada com os SI e aplicações do ICP-ANACOM. Para além disso, esta solução permitirá aumentar a robustez e a segurança da informação, disponibilizar ficheiros de dados mais adequados às necessidades dos interessados e automatizar procedimentos de aplicação de taxas e de publicação do PNN no sítio na internet desta autoridade.

Na sequência dessa consulta e respectiva adjudicação à empresa ganhadora, foi celebrado o correspondente contrato de fornecimento e prestação de serviços para aquisição dessa solução em Dezembro de 2008.

Atribuição de direitos de utilização de números

Assistiu-se, em 2008, a um incremento no volume de números atribuídos resultante de atribuições efectuadas, em particular, para os serviços telefónicos em local fixo e móvel. Faz-se ainda notar o volume de números recuperados,

essencialmente devido a diversos pedidos de devolução por parte dos prestadores, em consequência da entrada em vigor, a 1 de Janeiro de 2009, da Portaria n.º 1473-B/2008, publicada a 17 de Dezembro, pela qual os direitos de utilização de números do PNN passam a estar sujeitos a taxas. Apresentam-se de seguida os dados relativos à evolução da atribuição de direitos de utilização de números.

Números geográficos - evolução da situação nacional

Tabela 5.

Ano	Atribuídos e/ou Reservados (A) ou Recuperados (R)	Números geográficos ¹⁴		
		Área geográfica de Lisboa	Área geográfica do Porto	Restantes áreas geográficas
2000	A R	130 000 0	70 000 0	1 580 000 0
2001	A R	180 000 0	60 000 0	350 000 0
2002	A R	140 000 10 000	50 000 10 000	530 000 0
2003	A R	30 000 50 000	20 000 50 000	20 000 310 000
2004	A R	30 000 0	30 000 0	190 000 0
2005	A R	130 000 20 000	100 000 10 000	610 000 20 000
2006	A R	180 000 0	100 000 0	1 940 000 0
2007	A R	110 000 10 000	50 000 0	420 000 0
2008	A R	190 000 0	70 000 0	1 040 000 100 000

¹⁴ Os números são atribuídos em blocos de 10 000 com a excepção da gama 80080 em que a atribuição é unitária. 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

Números não geográficos - evolução da situação nacional**Tabela 6.**

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números não geográficos				
		Serviços VoIP nómada ¹⁴	Números curtos ¹⁵	Serviços de tradução e de correio de voz ¹⁴	Serviços de dados (ISP) ¹⁶	Serviço telefónico móvel ¹⁷
2000	A	-	15	300 000	600	0
	R	-	0	0	0	0
2001	A	-	18	1 320 000	200	0
	R	-	0	0	0	0
2002	A	-	3	110 000	100	0
	R	-	7	0	200	0
2003	A	-	8	100 000	300	0
	R	-	7	0	400	0
2004	A	-	5	100 020	100	0
	R	-	4	0	0	0
2005	A	-	8	120 000	200	0
	R	-	11	0	800	0
2006	A	110 000	3	100 000	0	0
	R	0	1	0	100	0
2007	A	180 000	9	120 000	0	1 400 000
	R	0	4	0	400	0
2008	A	290 000	5	164 503	300	2 600 000
	R	50 000	5	60 000	400	350 000

¹⁵ 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

¹⁶ Os números são atribuídos em blocos de 100, por os últimos três dígitos estarem predefinidos a zeros para a gama 67 (serviços de dados)

¹⁷ 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

Números não geográficos de audiotexto - evolução da situação nacional

Tabela 7.

Ano	Atribuídos e/ou reservados (A) ou recuperados (R)	Números não geográficos - audiotexto ¹⁸				
		Geral 601	Televoto 607	Vendas 608	Concursos e passatempos 646	Eróticos 648
2000	A R	10 000 0	7000 0	8000 0	7000 0	8000 0
2001	A R	1000 0	0 0	0 0	0 0	0 0
2002	A R	2000 0	2000 0	1000 0	1000 0	2000 0
2003	A R	0 1000	1000 1000	0 1000	0 1000	0 0
2004	A R	1000 9000	0 7000	0 7000	0 6000	0 7000
2005	A R	1000 4000	2000 2000	2000 2000	2000 2000	8000 3000
2006	A R	1000 0	2000 0	1000 0	1000 0	3000 0
2007	A R	2000 1000	1000 2000	1000 1000	1000 1000	9000 0
2008	A R	1000 3000	0 2000	0 3000	0 2000	0 2000

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

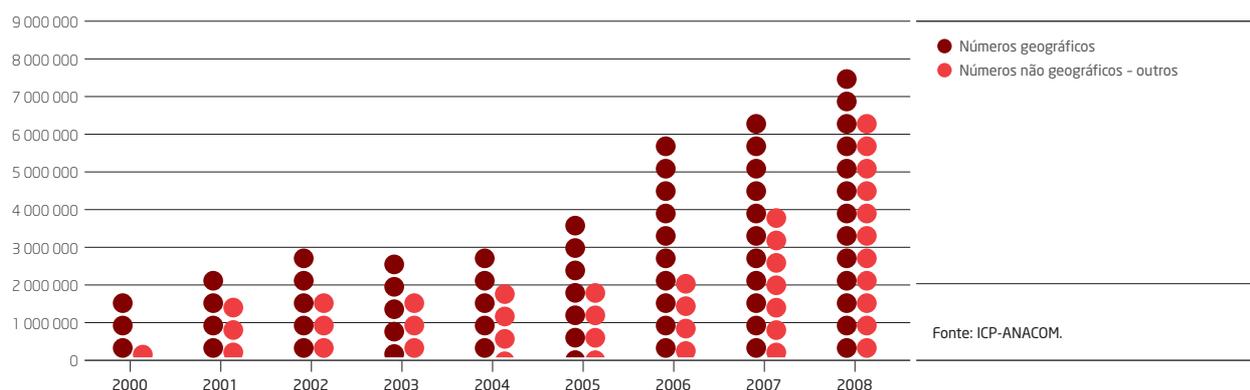
Tabela 8.

Ano	Números geográficos	Números não geográficos		Totais
		Outros	Audiotexto	
2000	1 780 000	300 615	40 000	2 120 615
2001	2 370 000	1 620 833	41 000	4 031 833
2002	3 070 000	1 730 729	49 000	4 849 729
2003	2 730 000	1 830 630	46 000	4 606 630
2004	2 980 000	1 930 751	11 000	4 921 751
2005	3 770 000	2 050 148	13 000	5 833 148
2006	5 990 000	2 260 050	21 000	8 271 050
2007	6 560 000	3 959 655	30 000	10 549 655
2008	7 760 000	6 554 058	19 000	14 333 058

¹⁸ Os números são atribuídos em blocos de 1.000

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

Gráfico 27.



Transmissão de direitos de utilização de números

Por deliberação de 29 de Dezembro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou a decisão final relativa às condições associadas aos direitos de utilização de números transmitidos pela Optimus para a Novis, em 24 de Outubro de 2007, e à transmissão de direitos de utilização de números atribuídos à Telemilénio, Lda. (Telemilénio), para a Sonaecom. Por aplicação desta deliberação a Sonaecom ficou sujeita ao cumprimento das condições associadas aos direitos de utilização de todos os números transmitidos, estabelecidas no artigo 34.º da LCE.

No sentido de garantir a efectiva e eficiente utilização dos recursos transmitidos, com um mínimo de prejuízo para os utilizadores foram definidos prazos para a devolução de diversos recursos acumulados e ainda determinado que deve ser assegurada indisponibilidade, para atribuição aos clientes, dos números livres dos blocos de números não geográficos relativos a serviços de tradução IN (*i.e.* serviço de chamadas grátis para o chamador) com menor percentagem de utilização.

Portabilidade

Alteração do Regulamento da Portabilidade

Por deliberação do Conselho de Administração do ICP-ANACOM de 15 de Outubro de 2008, foi aprovado o projecto de alte-

ração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, que propôs alterações ao Regulamento da Portabilidade, visando definir regras de maior eficiência entre os prestadores e aumentar a protecção do assinante.

De entre as modificações mais importantes assinala-se: (i) o reforço da responsabilidade do prestador receptor em todo o processo, em particular quanto à verificação da identidade do signatário do pedido de portabilidade, (ii) a simplificação do processo de validação do pedido electrónico de portabilidade permitindo a redução significativa na antecedência mínima de agendamento da portação do número (de oito para dois dias úteis) e o estabelecimento de um prazo máximo de três dias úteis para a disponibilização efectiva da portabilidade ao cliente final do serviço telefónico móvel, (iii) a introdução de compensações monetárias a favor do assinante, com possibilidade de exercício do direito de regresso entre prestadores, para as situações de portabilidade não solicitada, mal executada ou com atraso, esta apenas para o serviço telefónico móvel, (iv) o alinhamento geral com a PRI do valor máximo para os custos administrativos que o prestador doador pode repercutir no prestador receptor, e, (v) a definição de uma solução garantindo o direito à portabilidade dos assinantes de uma empresa que extingue o serviço.

Este projecto esteve em consulta pública até ao dia 2 de Dezembro de 2008 tendo sido efectuados alguns ajustamentos e precisões ao projecto inicial, com base nos contributos

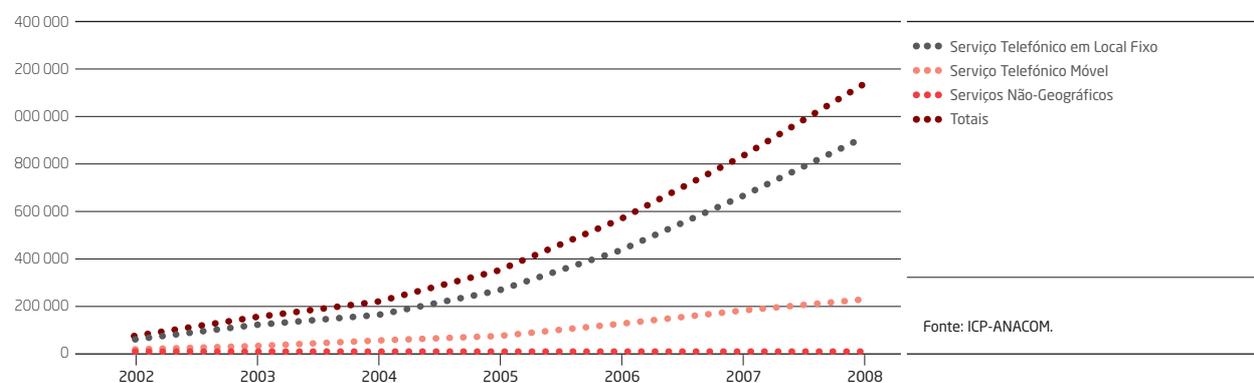
recebidos. O regulamento de alteração ao Regulamento n.º 58/2005, de 18 de Agosto, foi entretanto já aprovado no início de 2009 e publicado a 18 de Fevereiro de 2009, com o n.º 87/2009.

Evolução dos números portados

A 31 de Dezembro de 2008 estavam portados 1 143 173 números de telefone. Desse total, 918 953 são números geográficos, 223 335 são números móveis e 85 totalizam os números não geográficos, conforme evidenciado no gráfico seguinte.

Evolução do número de números portados

Gráfico 28.

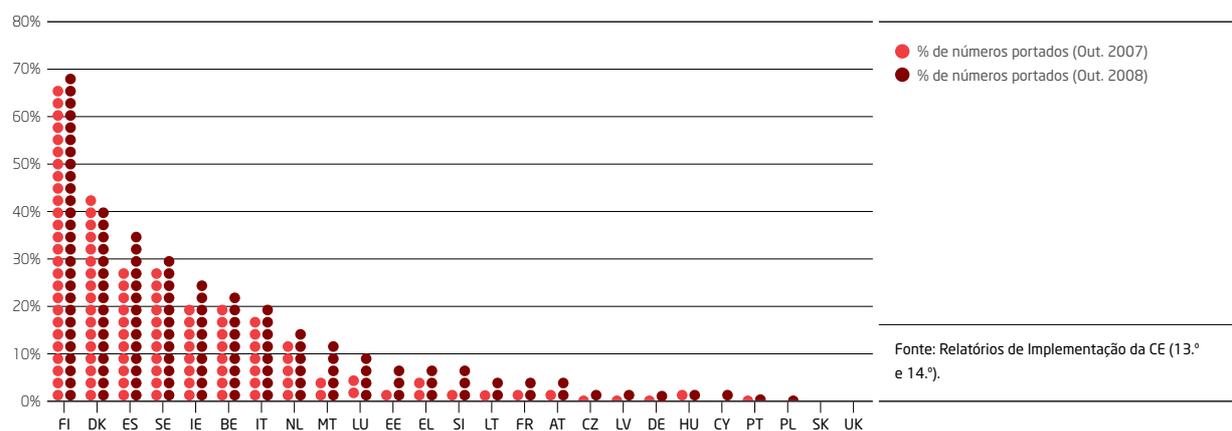


No que respeita especificamente ao nível de portação de números móveis, Portugal continua a apresentar dos valores mais baixos em toda a UE, conforme se verifica nos dados dos relatórios de implementação da CE, situação que

esteve na base de algumas alterações introduzidas no Regulamento da Portabilidade especificamente para os serviços móveis.

Percentagem de números móveis portados face ao número total de assinantes do serviço telefónico móvel (valores acumulados em Outubro de 2007 e Outubro de 2008)

Gráfico 29.

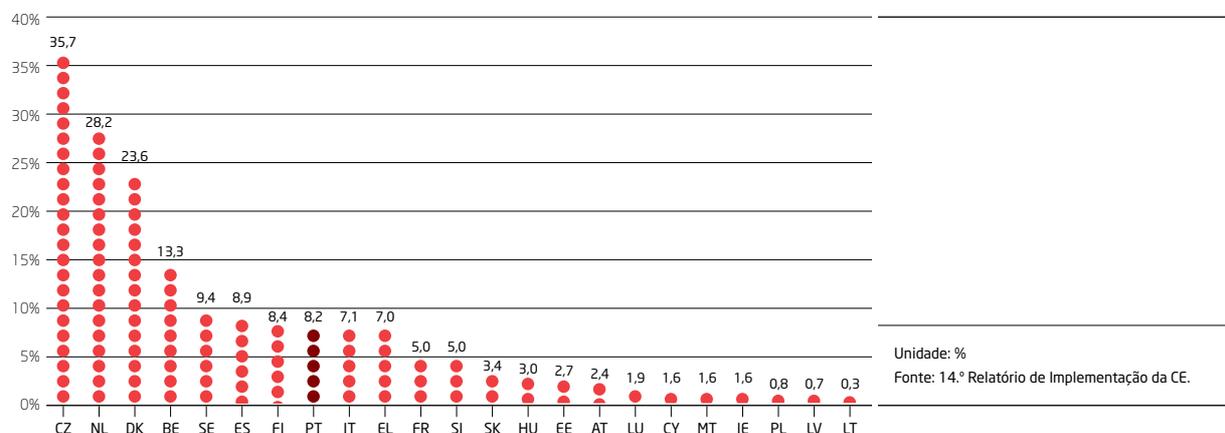


Relativamente à portação de números fixos, observa-se que Portugal se destaca no contexto europeu como um dos

países que apresenta maiores proporções de números fixos portados, conforme se evidencia no gráfico seguinte.

Percentagem de números fixos portados face ao total da população (valores acumulados até Outubro de 2008)

Gráfico 30.



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

Em matéria de monitorização da evolução dos preços e do cumprimento das obrigações da portabilidade, o ICP-ANACOM desenvolveu em 2008 as seguintes acções:

- recolha, junto das empresas prestadoras do serviço telefónico móvel (incluindo MVNO) e do serviço telefónico em local fixo, de informação sobre os preços cobrados aos assinantes pela operação de portabilidade (preços retalhistas) e sobre os preços cobrados aos prestadores receptores (preços grossistas);
- realização de um inquérito junto das diferentes ARN europeias visando a recolha de diversa informação sobre portabilidade (*i.e.* preços retalhistas e grossistas praticados pelos operadores e respectivo regime de fixação, compensações por atraso na implementação de pedidos de portabilidade, prazos associados à portabilidade dos números).

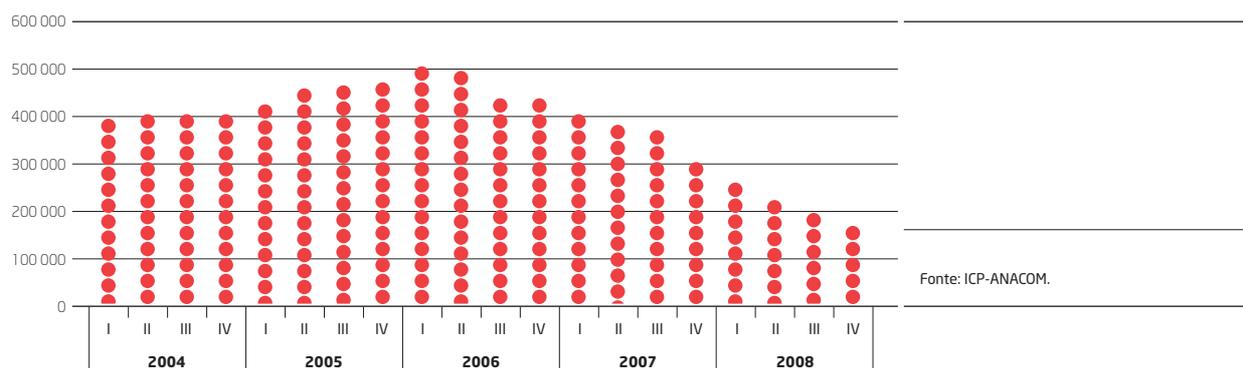
- monitorização do cumprimento de obrigações previstas no artigo 21.º do Regulamento da Portabilidade (*i.e.* disponibilização de um aviso gratuito *on-line* nas chamadas nacionais de voz entre redes de serviço telefónico móvel e destinadas a números portados, disponibilização de informação aos assinantes sobre os procedimentos a adoptar para a desactivação e reactivação da audição do mesmo aviso, implementação do serviço informativo de preços das chamadas para números portados) e das reclamações recebidas.

Seleção e pré-selecção

Em 2008, continuou a assistir-se a uma redução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção, sendo que a redução do número desses clientes tem vindo a ser verificada desde 2006, conforme se ilustra no gráfico seguinte:

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

Gráfico 31.



Esta situação decorre dos principais operadores alternativos do mercado do STF apostarem em ofertas de acesso directo suportadas em infra-estruturas próprias (redes de cobre ou de distribuição por cabo e redes GSM) ou em laces desagregados.

• 2.6 Serviço Universal

Parâmetros e níveis de qualidade de serviço

O prestador do SU (PSU) 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 apli-

cáveis ao SU bem como a informação sobre os níveis de desempenho apurados relativamente ao ano transacto.

Apresentam-se na tabela seguinte os objectivos fixados e os níveis realizados pelo PSU para cada um dos indicadores:

Parâmetros de qualidade de serviço do SU

Tabela 9.

Parâmetros de qualidade de serviço do SU	Objectivo	Valores apurados 2008
PQS1. Prazo de fornecimento da ligação inicial		
(a) Demora no fornecimento das ligações, quando o cliente não define uma data objectivo (dias)		
(a1) que corresponde ao percentil 95% das instalações mais rápidas	21	19
(a2) que corresponde ao percentil 99% das instalações mais rápidas	43	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%
(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%
PQS2. Taxa de avarias por linha de acesso	0,10	0,13
Número total de avarias participadas por acesso	n.a.	297 944
PQS3. Tempo de reparação de avarias (horas)		
(a) Tempos de reparação de avarias na rede de acesso local		
(a1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	72	74
(a2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	165	139
(b) Tempos de reparação de outras avarias		
(b1) que correspondem ao percentil 80% das reparações mais rápidas	47	44
(b2) que correspondem ao percentil 95% das reparações mais rápidas	108	93
(c) Percentagem de avarias reparadas dentro do prazo de reparação de avarias estabelecido pelo PSU como objectivo para oferta aos seus clientes	80%	68%
PQS4. Tempo de resposta para os serviços de telefonista		
(a) Tempo médio de resposta para serviços de telefonista (segundos)	11,0	17,0
(b) Percentagem de chamadas para os serviços de telefonista atendidas até 20 segundos pelo operador humano	80%	91%
PQS5. Chamadas não concretizadas		
(a) N.º de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS5		
- chamadas nacionais	n.a.	1 600 848 841
- chamadas internacionais	n.a.	
(b) Percentagem de chamadas nacionais não concretizadas	n.a.	
(c) Percentagem de chamadas internacionais não concretizadas	n.a.	0,16%
PQS6. Tempo de estabelecimento de chamadas		
(a) Número total de chamadas elegíveis para o cálculo do PQS6 de:		
- chamadas nacionais	n.a.	n.d.
- chamadas internacionais	n.a.	n.d.
(b) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas nacionais (segundos)		
(b1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(b2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c) Tempo de estabelecimento de chamada para chamadas internacionais (segundos)		
(c1) que correspondem ao percentil 100% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
(c2) que correspondem ao percentil 95% das chamadas mais rápidas	n.a.	n.d.
PQS7. Tempo de resposta para os serviços informativos		
(a) Tempo médio de resposta do serviço Informativo (segundos)	5,0	2,7
(b) Percentagem de chamadas para os serviços informativos atendidas até 20 segundos pelo operador humano ou por sistemas equivalentes de resposta	95%	96%
PQS8. Percentagem de telefones públicos de moedas e cartão em boas condições de funcionamento		
Percentagem de dias completos durante os quais os postos públicos existentes se encontram em condições de funcionamento relativamente ao número potencial de dias de serviço do parque médio de postos públicos	96%	98%
PQS9. Queixas sobre incorrecções nas facturas		
Percentagem de facturas reclamadas relativamente ao número total de facturas emitidas	0,04%	0,02%

Verifica-se que os objectivos de desempenho aplicáveis aos parâmetros de qualidade de serviço do SU não foram cumpridos na sua totalidade, encontrando-se o ICP-ANACOM a analisar a situação em sede própria, de acordo com o previsto na citada deliberação de 30 de Março de 2006.

Estratégia do PSU para os postos públicos

Conforme estabelecido em deliberação de 15 de Julho de 2004, a PTC apresentou a declaração de estratégia de desenvolvimento para o serviço de postos públicos, referente a 2008, bem como o respectivo relatório de concretização. De acordo com a estratégia de desenvolvimento do parque de postos públicos apresentada previa-se, para 2008: (i)

uma tendência de redução do parque de postos públicos, em termos globais; (ii) a reposição dos equipamentos sujeitos a acções de vandalismo, incluindo a ponderação da hipótese de realocação nos casos de maior incidência; (iii) a redefinição da cobertura em locais de especial interesse social; e (iv) a continuidade das medidas tendentes a dar resposta às necessidades específicas dos utilizadores com necessidades especiais.

A tabela e gráfico seguintes apresentam os dados relevantes para cada uma das modalidades disponíveis, de acordo com a sua distribuição geográfica, incluindo o previsto na declaração de estratégia de desenvolvimento para 2008, o efectivamente realizado nesse ano e os respectivos desvios.

Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2008

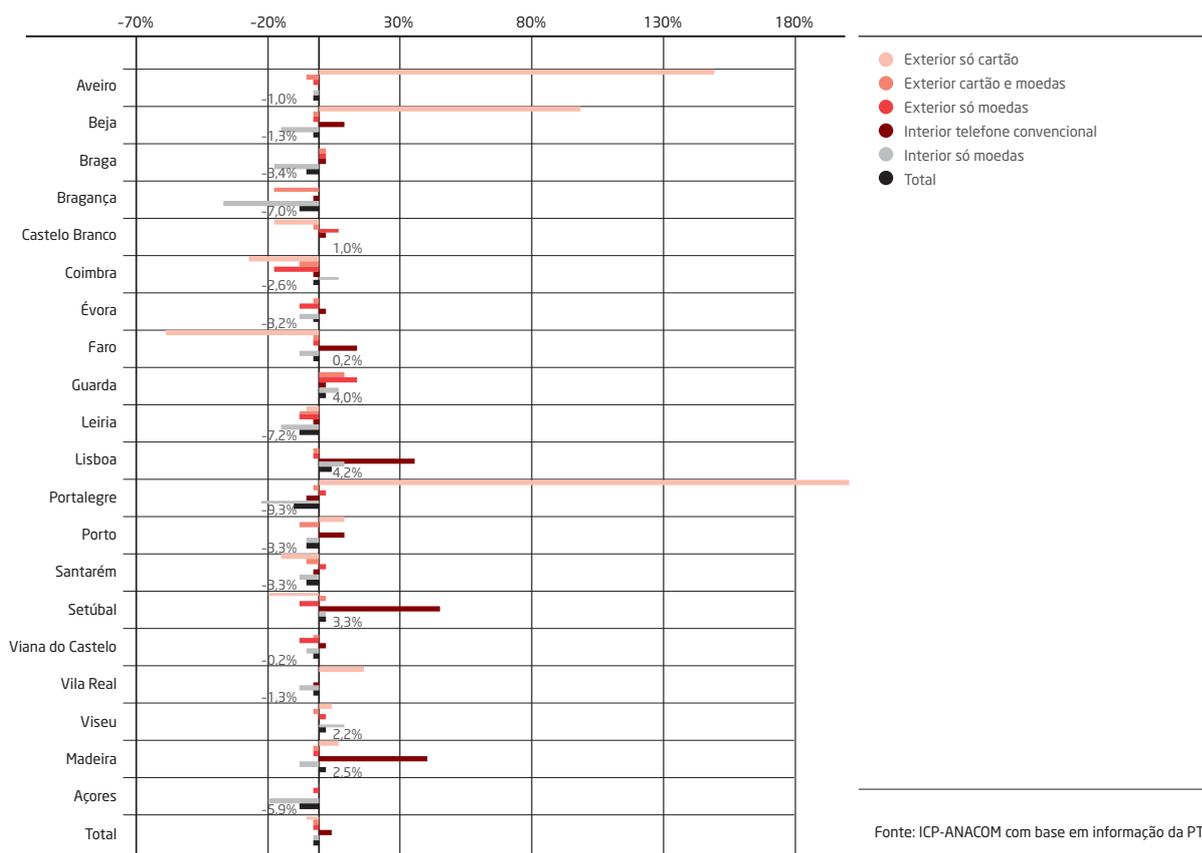
Tabela 10.

Distrito	Previsto 2008						Realizado 2008						
	Exterior			Interior			Exterior			Interior			Total
	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total previsto	Só cartão	Cartão e moedas	Só moedas	Telefone convencional	Só moedas	Total realizado	
Aveiro	2	366	186	720	604	1878	5	346	181	730	598	1860	
Beja	4	185	151	279	245	864	8	183	149	305	208	853	
Braga	18	316	134	965	681	2114	18	326	139	987	573	2043	
Bragança	7	65	21	559	124	776	7	55	21	558	81	722	
Castelo Branco	19	120	70	553	271	1033	16	117	76	563	271	1043	
Coimbra	23	309	122	933	325	1712	17	287	103	909	351	1667	
Évora	9	132	133	120	201	595	9	129	125	124	189	576	
Faro	35	765	198	445	509	1952	15	758	194	512	477	1956	
Guarda	18	77	49	570	137	851	18	84	56	580	147	885	
Leiria	25	276	98	703	434	1536	24	254	91	687	370	1426	
Lisboa	222	3651	1465	430	1957	7725	222	3629	1444	588	2166	8049	
Portalegre	1	76	82	144	201	504	3	74	84	137	159	457	
Porto	68	1818	477	611	3013	5987	74	1691	479	675	2873	5792	
Santarém	14	211	126	618	372	1341	12	201	129	612	343	1297	
Setúbal	43	1094	464	150	758	2509	35	1121	430	220	785	2591	
Viana do Castelo	3	139	79	518	262	1001	3	138	74	531	253	999	
Vila Real	6	84	37	776	267	1170	7	84	37	777	250	1155	
Viseu	18	140	97	1077	283	1615	19	139	99	1082	312	1651	
Madeira	26	179	118	106	323	752	28	176	115	151	301	771	
Açores	12	135	60	126	179	512	12	137	59	127	147	482	
Total	573	10 138	4167	10 403	11 146	36 427	552	9929	4085	10 855	10 854	36 275	

< VOLTAR AO ÍNDICE

Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto

Gráfico 32.



Conforme é possível visualizar no gráfico anterior, na maioria dos distritos o parque efectivamente realizado ficou aquém do previsto (13 distritos), tendo os maiores desvios negativos ocorridos nos distritos de Portalegre, Bragança e Leiria, com -9,3 por cento (correspondente a 47 postos), -7,0 por cento (correspondente a 54 postos) e -7,2 por cento (correspondente a 110 postos), respectivamente. Atendendo aos vários tipos de PP, e conforme apresentado na tabela anterior, nota-se que, com excepção da modali-

dade «Telefone convencional», na qual se verificou um desvio positivo de 4,3 por cento (correspondendo a 452 postos), todas as outras modalidades registaram desvios negativos do efectivamente concretizado face ao estimado. No que respeita à afectação do parque de postos públicos a locais de interesse social, a tabela seguinte sintetiza a informação veiculada pela PTC relativamente ao previsto e efectivamente realizado em 2008, bem como os desvios verificados em cada local.

Desvio do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto pela PTC para esse ano

Tabela 11.

Tipo de local	Parque de postos públicos		Desvios do realizado face ao previsto para 2008	
	Previsto 2008	Realizado 2008	Desvio absoluto	Desvio percentual
Hospitais e centros de saúde	1161	1158	-3	-0,3%
Estabelecimentos de ensino	1323	1302	-21	-1,6%
Aeroportos	191	189	-2	-1,0%
Estabelecimentos prisionais	340	336	-4	-1,2%
Terminais rodoviários	116	109	-7	-6,0%
Terminais ferroviários	255	263	8	3,1%
Estações de metropolitano	161	165	4	2,5%
Tribunais e palácios de justiça	45	39	-6	-13,3%
Hóteis, pensões e residenciais	120	144	24	20,0%
Total em locais considerados de interesse especial	3712	3705	-7	-0,2%

Atendendo ao gráfico e tabela anteriores, constata-se que, em relação à globalidade de postos públicos, existiu um desvio negativo de apenas 0,2 por cento do parque efectivamente realizado face ao que havia sido previsto para 2008, o que representa, em termos absolutos, somente sete postos.

Quanto ao parque de postos públicos dirigido em particular aos utilizadores com necessidades especiais, nota-se que, no final de 2008, foi atingido um total de 294 cabinas que permitem a entrada e saída de cadeiras de rodas, o que representa um desvio positivo de 10,5 por cento face ao valor que havia sido previsto na declaração de estratégia para aquele ano (266 cabinas), sendo de salientar que o parque atingido se deve essencialmente à regularização de situações pendentes, uma vez que a instalação deste tipo de postos, dadas as suas dimensões e forma de exploração, envolve um processo mais complexo de autorização pelos municípios.

O ICP-ANACOM seguirá a evolução desta matéria em 2009, tendo em conta a necessidade de assegurar um justo equilíbrio entre a satisfação das necessidades sociais e o não agravamento dos custos do SU e a eficiência da sua prestação.

Listas telefónicas e serviços informativos

Em relação ao processo de incumprimento instaurado pela CE relativamente à disponibilização de listas e serviços informativos englobando a totalidade dos números (incluindo os associados aos serviços móveis), o ICP-ANACOM aprovou, em 4 de Dezembro de 2008 um SPD obrigando a Sonaecom e a Vodafone ao envio a esta autoridade, no prazo de 30 dias, dos dados relativos aos utilizadores finais que tenham declarado pretender figurar naqueles serviços.

Foi igualmente definido o formato de envio e conteúdo dos dados e estabelecida orientação quanto às soluções técnicas a adoptar, prazos e custos das mesmas.

Acessibilidade dos preços

Tarifário residencial do STF prestado no âmbito do SU

O ICP-ANACOM deliberou não se opor à proposta de tarifário residencial do STF, no âmbito do SU, apresentada pela PTC em 28 de Outubro de 2008, sem prejuízo do cumprimento das obrigações de transparência a que haja lugar.

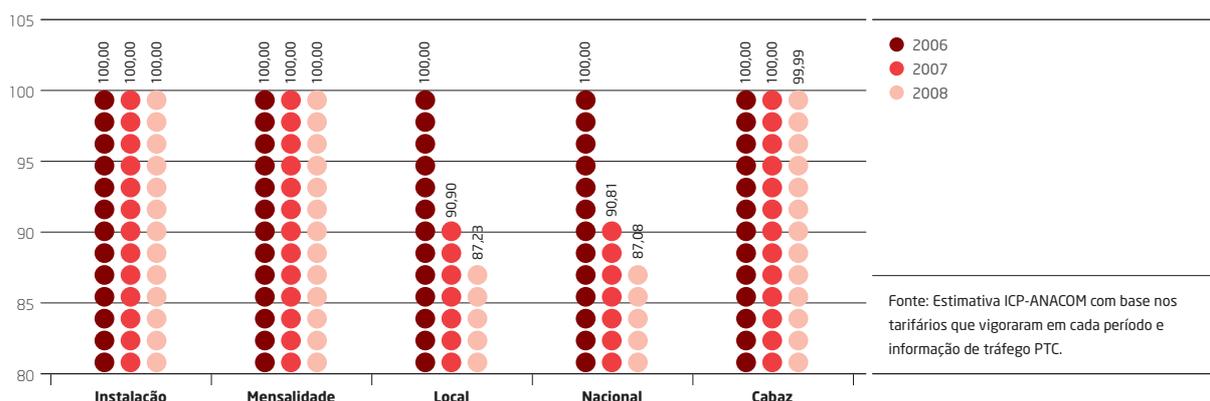
Analisada a proposta apresentada pela PTC, que apenas alargava aos fins-de-semana o período gratuito já praticado nos dias úteis, concluiu o ICP-ANACOM que a variação ponderada dos preços decorrente da proposta de tarifário do

STF aplicável por defeito, apresentada pela PTC para vigorar retroactivamente a partir de 27 de Setembro de 2008, é compatível com o *price-cap* aplicável.

Prosseguiu assim em 2008 a diminuição dos preços médios praticados pelo operador histórico no âmbito do SU, assistindo-se a uma redução dos preços nominais do tráfego com a introdução de períodos adicionais de gratuidade do tráfego (sendo a variação nominal de aproximadamente 13 por cento face a 2006) e à manutenção dos preços da assinatura mensal¹⁹ e da instalação.

Evolução nominal de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)

Gráfico 33.



Nota: Atendendo a que em 2006 o escalão de tráfego regional foi agregado ao local, os ponderadores do cabaz disponíveis actualmente (utilizados para calcular o preço médio do cabaz de serviços), não apresentam a desagregação entre os três escalões, não permitindo assim calcular adequadamente o valor do cabaz para os anos em que o escalão regional ainda era aplicável. Deste modo, optou-se por apresentar a evolução de preços desde 2006, calculando o valor do cabaz com base nos ponderadores mais recentes disponíveis, apresentados pela PTC no âmbito do tarifário SU de 2008.

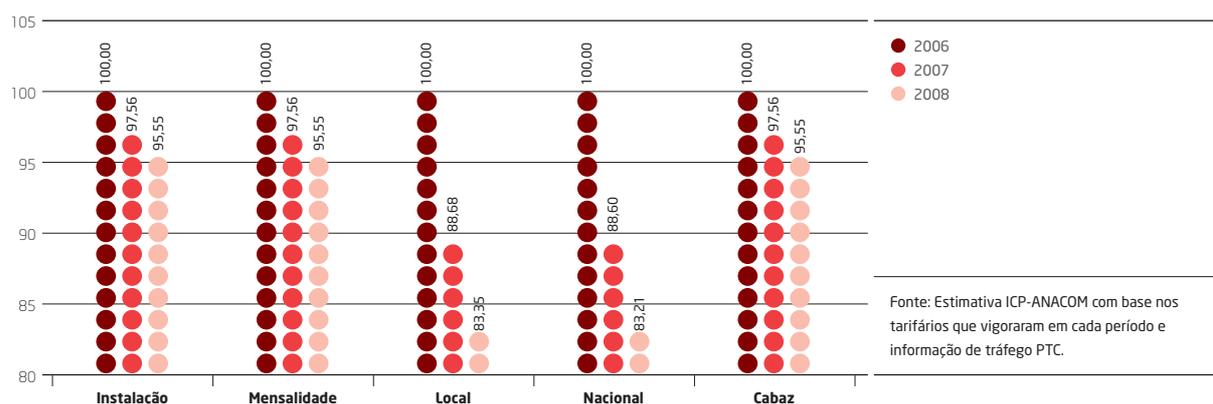
Em termos reais, é possível verificar uma descida generalizada dos preços, quer das chamadas, quer da assinatura e da instalação. Com efeito, utilizando o ano 2006 como base, regista-se uma variação, em termos reais, de aproximadamente -3 por cento para a instalação e a assinatura e

aproximadamente -17 por cento para o tráfego (chamadas locais e nacionais), o que se consubstancia numa variação real do cabaz de serviços de aproximadamente -5 por cento no período 2006-2008.

¹⁹ Análise de evolução tendo em consideração os perfis de tráfego comunicados pela PTC e assumindo, para 2007 e 2008, o tarifário-base aplicável por defeito.

Evolução real de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)

Gráfico 34.



Nota: Atendendo a que em 2006 o escalão de tráfego regional foi agregado ao local, os ponderadores do cabaz disponíveis actualmente (utilizados para calcular o preço médio do cabaz de serviços), não apresentam a desagregação entre os três escalões, não permitindo assim calcular adequadamente o valor do cabaz para os anos em que o escalão regional ainda era aplicável. Deste modo, optou-se por apresentar a evolução de preços desde 2006, calculando o valor do cabaz com base nos ponderadores mais recentes disponíveis, apresentados pela PTC no âmbito do tarifário SU de 2008.

Custos líquidos da prestação do Serviço Universal (CLSU)

Por deliberação de 30 de Janeiro de 2008, foi aprovada a decisão e respectivo relatório de audiência prévia sobre a avaliação dos CLSU, tendo o ICP-ANACOM considerado não existirem condições para aceitação das estimativas de CLSU relativas ao exercício de 2003 e das revisões das estimativas para 2001 e 2002 apresentadas pelo PSU.

Uma vez que nessa deliberação se previu iniciar um processo de especificação detalhada sobre a metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e de definição das condições em que se poderá considerar que a sua prestação seja passível de representar um encargo excessivo para o respectivo prestador, foi aprovada a adjudicação à WIK – Wissenschaftliches Institut für Kommunikationsdienste GmbH da realização de uma consultoria com vista à definição da metodologia a aplicar no cálculo dos CLSU e à definição de encargo excessivo, que se concluiu durante 2008 e apoiará a consulta pública a desenvolver em 2009 para conclusão desta matéria.

Processo de designação de prestador(es) do SU (PSU)

O artigo 99.º da LCE, determina que:

- O SU pode ser prestado por mais do que uma empresa, quer distinguindo as prestações que o integram, quer as zonas geográficas, sem prejuízo da sua prestação em todo o território nacional;
- O processo de designação do(s) prestador(es) «...deve ser eficaz, objectivo, transparente e não discriminatório, assegurando que à partida todas as empresas possam ser designadas»;
- Compete ao Governo, por resolução do Conselho de Ministros, designar a empresa ou empresas responsáveis pela prestação do SU na sequência de concurso, cujo regulamento é aprovado por portaria dos membros do Governo com competência nas áreas das finanças e das comunicações electrónicas;

- Os termos do concurso devem assegurar a oferta do SU de modo economicamente eficiente e podem ser utilizados como meio para determinar o custo líquido das obrigações de SU.

Assim, são várias as prestações que integram o SU e podem ser várias as entidades incumbidas de o prestar, competindo ao Governo determinar a realização de concurso e aprovar as regras a que obedece a escolha da entidade ou entidades a quem vai ser conferida a obrigação de assegurar estas prestações. É pois com este enquadramento que deve ser perspectivado o processo de designação do(s) PSU.

Neste contexto, no decurso do ano 2008, o ICP-ANACOM, no quadro das suas atribuições de assessoria ao Governo, desempenhou um papel activo nesta matéria com vista à preparação do concurso de designação do(s) PSU, tendo em conta, desde logo, o entendimento expresso pelo Governo de que, antes de iniciar o procedimento de designação do(s) PSU, seria importante conhecer a posição do mercado relativamente a um conjunto de opções que se colocam na identificação das soluções mais eficientes e adequadas para assegurar a realização das prestações que integram aquele serviço e escolher a(s) entidade(s) responsável(is) pela sua prestação.

Assim, por despacho conjunto do Ministro de Estado e das Finanças e do Ministro das Obras Públicas, Transportes e Comunicações, de 28 de Janeiro de 2008, foi determinada a realização de uma consulta pública 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.

Nos termos do mesmo despacho, foi aprovado o documento com as questões a submeter ao mercado, ficando o

ICP-ANACOM incumbido do lançamento e condução de todo o processo de consulta e, nesse âmbito, de receber e analisar as posições manifestadas pelas várias entidades que se pronunciem.

Nas condições descritas, a referida consulta foi lançada em 19 de Fevereiro de 2008 e decorreu por um período de trinta dias úteis, tendo sido recebidos vários contributos por parte do mercado, que foram objecto de análise circunstanciada por parte desta autoridade.

Em 23 de Julho de 2008, o ICP-ANACOM aprovou o relatório final com o resumo das manifestações recebidas e transmitiu ao Governo, juntamente com esse relatório, um documento contendo um conjunto de vinte e três recomendações tendo em vista a realização do concurso de selecção do(s) PSU. São de relevar em particular, as recomendações apresentadas sobre a desagregação por serviços, desagregação geográfica, condições associadas à acessibilidade de preços e qualidade de serviço e critérios de classificação das propostas apresentadas a concurso.

Em Setembro de 2008, na sequência do envio do referido relatório e das recomendações do ICP-ANACOM, foi solicitado a esta autoridade que: (i) iniciasse a preparação da documentação necessária à realização do concurso nos termos das recomendações apresentadas; e (ii) enviasse esclarecimentos adicionais e informação mais detalhada sobre determinados aspectos das recomendações apresentadas. Em Outubro de 2008, o ICP-ANACOM transmitiu ao Governo um memorando circunstanciado visando dar resposta aos pedidos de esclarecimentos adicionais solicitados e apresentar informação mais detalhada, no qual foi considerado por esta autoridade manterem-se justificadas as recomendações anteriormente apresentadas, tendo-se iniciado os trabalhos preparatórios do Regulamento do Concurso.

● 2.7 Protecção dos utilizadores

Contratos de adesão

O ICP-ANACOM aprovou, durante o ano 2008, vinte e dois novos contratos de adesão para a oferta de diferentes serviços. Note-se que, compete ao ICP-ANACOM, nos termos da LCE, a aprovação, precedida de parecer da Direcção-Geral do Consumidor, dos contratos de adesão para a prestação de serviços de comunicações electrónicas.

Releve-se também a aprovação pelo ICP-ANACOM, em 11 de Dezembro de 2008, da decisão final relativa à alteração das linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação de serviços de comunicações electrónicas. Essas alterações estão relacionadas, quer com os designados «períodos de fidelização», quer com as regras actualmente aplicáveis aos serviços públicos essenciais (Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, que alterou a Lei n.º 23/96, de 26 de Julho, alargando o seu âmbito, designadamente, aos serviços de comunicações electrónicas).

Foi estipulado um prazo de 20 dias úteis para a adaptação em conformidade dos contratos de adesão e sua remessa ao ICP-ANACOM e um prazo de 30 dias úteis para informação aos assinantes.

Qualidade de serviço

O ICP-ANACOM decidiu, em 16 de Janeiro de 2008, e após a consulta lançada em Outubro de 2006 sobre a extensão do Regulamento de Qualidade de Serviço (Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho), não proceder à alteração em causa, continuando, aquele regulamento a aplicar-se apenas ao serviço de acesso à rede telefónica pública em local fixo e ao STF.

Note-se que, na referida deliberação foi considerado que para assegurar que os utilizadores obtêm o máximo benefício em termos de escolha, preço e qualidade, bem como para promover o esclarecimento dos consumidores sobre a qualidade de serviço disponibilizada no âmbito do acesso à internet, existem actualmente meios mais céleres, menos onerosos e mais facilmente adaptáveis às mutações do mercado para as entidades envolvidas.

Ficou estabelecido igualmente que o ICP-ANACOM daria continuidade às acções que vem desenvolvendo com vista à melhoria da qualidade de serviço no âmbito do serviço de acesso à internet e da informação prestada sobre a mesma e implementaria, a curto prazo, um conjunto de acções adicionais neste domínio (nomeadamente a continuação do acompanhamento da evolução do número e do conteúdo das reclamações recebidas sobre a qualidade de serviço no âmbito do acesso à internet e de outros serviços de comunicações electrónicas e da forma de divulgação ao público, pelas empresas prestadoras do serviço de acesso à internet, da informação sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos e do conteúdo da informação desta natureza incluída nos contratos celebrados com os clientes).

Entre as acções levadas a efeito neste domínio em 2008 destaca-se, e a par da monitorização das reclamações, a reedição do estudo sobre «avaliação do serviço de acesso à internet», realizado pela primeira vez em 2005, conforme detalhado na secção 2.1.

Entre Novembro de 2008 e o início de 2009, foram também verificados os contratos de adesão ao serviço de acesso à internet de forma a avaliar a inclusão nos mesmos das obrigações e recomendações previstas nas linhas de orientação sobre o conteúdo mínimo a incluir nos contratos para a prestação dos serviços de comunicações electrónicas, aprovadas pelo ICP-ANACOM, especialmente no que se refere a aspectos relacionados com a qualidade de serviço.

Em 2008 foi também prosseguida a monitorização da informação sobre qualidade de serviço que, ao abrigo do Regulamento n.º 46/2005, de 14 de Junho, é disponibilizada ao ICP-ANACOM e aos utilizadores finais, pelas empresas prestadoras do STF.

Neste contexto, em 24 de Setembro de 2008, o ICP-ANACOM aprovou, a título de recomendação, um «Modelo de Divulgação» a adoptar pelas empresas do STF como forma de promover a melhoria dos moldes de divulgação aos utilizadores finais da informação sobre qualidade de serviço estabelecida no regulamento, contribuindo significativamente para melhorar a comparabilidade e a clareza da informação divulgada.

²⁰ Universal mobile telecommunications system.

Foram também desenvolvidos e publicados, em 2008, numa vertente informativa para os consumidores, diversos estudos sobre a qualidade dos serviços móveis incluindo vários tipos de serviços (voz, videotelefonia, SMS, MMS), tecnologias (GSM e UMTS²⁰) e coberturas (Continente, Regiões Autónomas e Serviço Alfa da CP - Comboios de Portugal E.P.E.) conforme referenciado em detalhe no Relatório de Actividades.

Roaming internacional

O Regulamento CE n.º 717/2007, de 27 de Junho do Parlamento Europeu e do Conselho relativo à itinerância nas redes telefónicas móveis públicas da Comunidade, e que altera a Directiva-Quadro, visou uma redução acentuada dos preços pagos para as chamadas de voz pelos utilizadores das redes telefónicas móveis públicas quando viajam na Comunidade, impondo para o efeito aos operadores diversas obrigações tarifárias, quer ao nível grossista, quer ao nível retalhista, promovendo a disponibilização de uma «eurotarifa».

Durante o primeiro ano de vigência do regulamento o valor máximo da «eurotarifa» foi, para as chamadas de voz efectuadas ou recebidas em *roaming* dentro da UE de 0,49 euros (sem IVA) e 0,24 euros (sem IVA), respectivamente, tendo sido reduzido, a partir do final de Agosto de 2008, para 0,46 euros (sem IVA) e 0,22 euros (sem IVA).

O regulamento impôs também um valor máximo para a tarifa grossista média (calculada durante um período de doze meses) que o operador de uma rede visitada pode cobrar ao operador da rede doméstica de um cliente de *roaming* por uma chamada de voz em *roaming* com originação nessa rede visitada. Esse limite foi fixado pelo regulamento em 0,30 euros por minuto, no primeiro ano da sua vigência, tendo passado, em 30 de Agosto de 2008, para 0,28 euros.

Em 8 de Maio de 2008, foi lançada pela CE uma consulta pública sobre a extensão do prazo de vigência do Regulamento, com alargamento do «*glide path*» aplicável aos preços grossistas e retalhistas, a revisão do seu funcionamento e a sua possível extensão aos SMS e outros serviços de dados em *roaming*.

No final de Setembro de 2008, a CE apresentou, ao Parlamento Europeu e ao Conselho, a sua proposta de revisão do regulamento do *roaming* internacional no sentido de o estender até 2012 e de alargar o seu âmbito aos SMS e serviços de dados (*i.e.* acesso à internet, MMS) utilizados em *roaming* no espaço intracomunitário. Nesta proposta foram também introduzidas medidas adicionais para reforço da transparência tarifária no âmbito das tarifas de SMS e dados, e ainda para evitar situações de *bill shock* associadas ao serviço de transmissão de dados em *roaming*. A decisão final sobre a revisão do regulamento veio a ser tomada em 2009, com efeitos a 1 de Julho deste ano.

Nos termos do Regulamento, o ICP-ANACOM desenvolveu, desde a sua publicação, diversas actividades relacionadas com a sua implementação em território nacional, salientando-se em 2008:

- Informação ao público sobre a aplicação do regulamento - foram actualizadas, no sítio na internet do ICP-ANACOM, as FAQ (*Frequently Asked Questions*) sobre esta matéria, e divulgado, em Outubro de 2008, o relatório de implementação do regulamento, incluindo os resultados relativos a Portugal;
- Cooperação com outras ARN no âmbito do *International Roaming Project Team* (IRPT) do Grupo de Reguladores Europeus (ERG), em diversas actividades associadas, nomeadamente, à preparação de questionários, recolha e tratamento de informação relativa aos operadores nacionais, desenvolvimento de linhas de orientação comuns sobre a aplicação do regulamento e preparação dos relatórios e posições do ERG sobre a revisão do regulamento;
- Comunicação semestral à CE de informação sobre a actividade de *roaming* internacional dos operadores actantes em Portugal, conforme exigido pelo regulamento.

De acordo com o terceiro relatório do ERG (documento ERG (09)01), relativo ao período compreendido entre 1 de Abril e 30 de Setembro de 2008 (que inclui também, para efeitos de comparação, dados relativos aos períodos compreendi-

dos entre 1 de Abril e 30 de Setembro de 2007 e entre 1 de Outubro de 2007 e 31 de Março de 2008), as médias dos preços grossistas e dos preços retalhistas enquadráveis no conceito de «eurotarifa» para as comunicações de voz em *roaming* efectuadas intra-UE/EEA, cumprem, em todos os Estados-Membros, o regulamento. Contudo, em dois terços dos países os preços médios da «eurotarifa» coincidem com o limite máximo estabelecido para este tipo de tarifários ou situam-se ligeiramente abaixo deste.

A nível grossista, verifica-se também uma clara descida de preços comparativamente com a situação existente antes da entrada em vigor do regulamento.

Quanto às mensagens escritas, foram detectadas mudanças pouco significativas de preços, quer no mercado grossista, quer no retalho. Ao nível do serviço de dados, o preço médio por *megabyte* regista diferenças significativas entre os diversos Estados-Membros, particularmente ao nível do retalho. No entanto, em termos gerais, as tarifas médias retalhista e grossista ao nível dos países do ERG apresentaram uma tendência de descida acentuada entre o quarto trimestre de 2007 e o terceiro trimestre de 2008.

Outros assuntos

Análise do impacto da alteração da Lei dos Serviços Públicos Essenciais

Por deliberação de 21 de Maio de 2008, foi aprovada a análise do impacto, nas comunicações electrónicas, da alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), efectuada pela lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro, que veio a alargar o âmbito de aplicação daquela Lei a todos os serviços de comunicações electrónicas.

Deste modo, passaram todos os serviços de comunicações electrónicas a estar sujeitos designadamente às seguintes novas condições:

- A prestação do serviço não pode ser suspensa sem pré-aviso adequado, salvo caso fortuito ou de força maior;
- A suspensão do serviço por mora do cliente depende de pré-aviso, por carta, correio electrónico ou SMS, com a

antecedência de dez dias relativamente à data em que a suspensão tenha lugar, sendo ainda o cliente advertido do motivo da suspensão e informado dos meios que tem ao seu dispor para evitar a suspensão do serviço e para a retoma do mesmo;

- A prestação do serviço só pode ser suspensa em consequência de falta de pagamento de qualquer outro serviço, ainda que incluído na factura, se estes serviços forem funcionalmente indissociáveis;
- O cliente tem direito de pagar e obter quitação parcial da factura, caso em que a suspensão deve limitar-se ao serviço em relação ao qual existam valores em dívida, salvo se os serviços forem funcionalmente indissociáveis;
- O cliente tem o direito de receber facturas com uma periodicidade mensal;
- Nos contratos de prestação de serviços de comunicações electrónicas em que o cliente seja consumidor, ou seja, tenha contratado o serviço para uso privado e não profissional, é proibida a exigência de prestação de caução, sob qualquer forma ou denominação, para garantir o cumprimento de obrigações decorrentes da prestação de serviços, sendo apenas exigível a prestação de caução em situações de restabelecimento da prestação do serviço, na sequência de interrupção decorrente de incumprimento contratual imputável ao consumidor, desde que o cliente não opte pelo débito directo como forma de pagamento;
- O direito ao recebimento do preço do serviço prestado prescreve no prazo de seis meses após a sua prestação;
- Cabe ao prestador do serviço a prova de todos os factos relativos ao cumprimento das suas obrigações e ao desenvolvimento de diligências decorrentes da prestação dos serviços públicos essenciais.

Entendimento sobre a aplicação às comunicações electrónicas da alínea q) do artigo 8.º do Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março

O Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, definiu de modo transversal o regime jurídico aplicável às práticas comerciais

desleais das empresas nas relações com os consumidores, tendo a sua aplicação às comunicações electrónicas suscitado algumas questões, em particular no que se refere à norma constante da alínea q) do artigo 8.º, nos termos da qual é proibido como prática comercial desleal, porque considerada «acção enganosa em qualquer circunstância», «(...) fazer o arredondamento em alta do preço, da duração temporal ou de outro factor, directa ou indirectamente, relacionado com o fornecimento do bem ou com a prestação do serviço, que não tenha uma correspondência exacta e directa no gasto ou utilização efectivos realizados pelo consumidor e que conduza ao aumento do preço a pagar por este».

Na sequência das questões colocadas pelo mercado e após consulta ao Conselho Consultivo, o ICP-ANACOM publicou, em 2 de Maio de 2008, o seu entendimento sobre a matéria, relevando, nessa oportunidade, que a referida regra não constava da Directiva 2005/29/CE do Parlamento Europeu e do Conselho, de 11 de Maio, relativa às práticas comerciais desleais das empresas nas relações com os consumidores no mercado interno, que o Decreto-Lei n.º 57/2008, de 26 de Março, visava transpor.

Salientando não fazer qualquer sentido considerar que há chamadas, isto é, comunicações, com duração de um segundo, o ICP-ANACOM considerou existir um período mínimo - que não corresponde a um consumo mínimo e muito menos a uma taxa de activação -, a que se pode chamar um «produto de voz», após o qual faz sentido, para cumprimento da regra em causa, que a facturação seja ao segundo, isto é, que não haja arredondamentos em alta da duração da chamada, obrigatoriamente impostos aos consumidores. Entendeu ainda o ICP-ANACOM que o sentido da regra em causa é de que os operadores tenham disponíveis, para escolha dos consumidores, e como tal, em alternativa a outros modelos, um tarifário desta natureza - com um único período inicial seguido de facturação ao segundo numa lógica de *opt-in*.

Actividade de combate a comunicações não solicitadas

O ICP-ANACOM realizou um inquérito junto dos prestadores do serviço de acesso à internet (ISP), promoveu uma sessão de sensibilização e desenvolveu diagnósticos sobre a problemática das comunicações não solicitadas, tendo identificado medidas para combater estas situações com base nas melhores práticas dos reguladores europeus e internacionais.

Tratamento de solicitações e apoio aos utilizadores

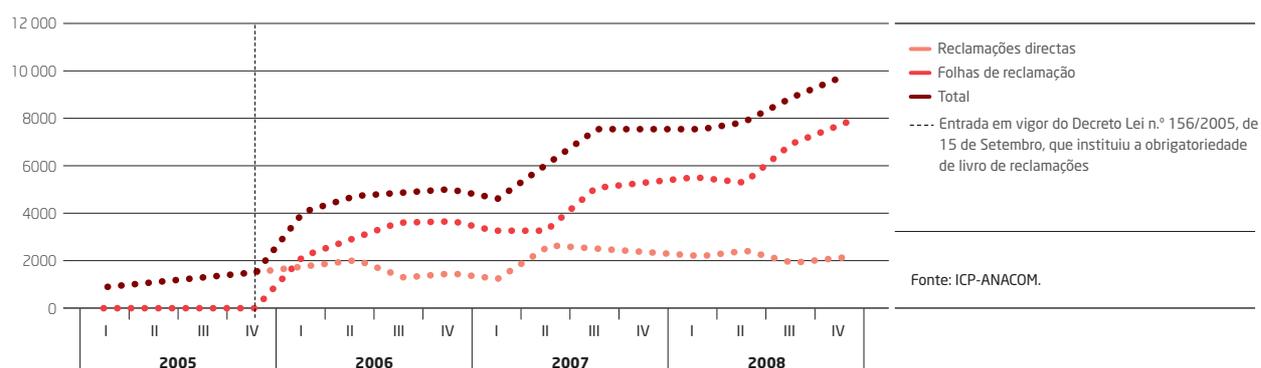
Visando a promoção da informação e o esclarecimento dos utilizadores dos serviços de comunicações electrónicas e dos serviços postais, bem como do público em geral, o ICP-ANACOM assegura o tratamento da totalidade das reclamações, pedidos de informação, petições e sugestões recebidas.

No que respeita às reclamações efectuadas através do livro de reclamações, foi o ICP-ANACOM contactado pela Direcção-Geral do Consumidor no sentido de promover a formalização de um protocolo de cooperação, sustentado no funcionamento de uma ferramenta daquela direcção-geral, destinada a permitir a gestão e tratamento de reclamações e a facilitar a comunicação dos dados estatísticos apurados. A implementação do projecto transitou para 2009, incluindo a avaliação, por esta autoridade, da viabilidade e do impacto de uma eventual adesão ao referido protocolo.

No decurso de 2008, foram recebidas no ICP-ANACOM 33 814 reclamações, 421 pedidos de informação, 123 petições, 34 sugestões e 287 comunicações de outra natureza, num total de 34 679 solicitações. Em termos de reclamações verifica-se, em relação a 2007, um crescimento na ordem dos 36 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).

Evolução do volume trimestral de reclamações, por tipo de entrada

Gráfico 35.

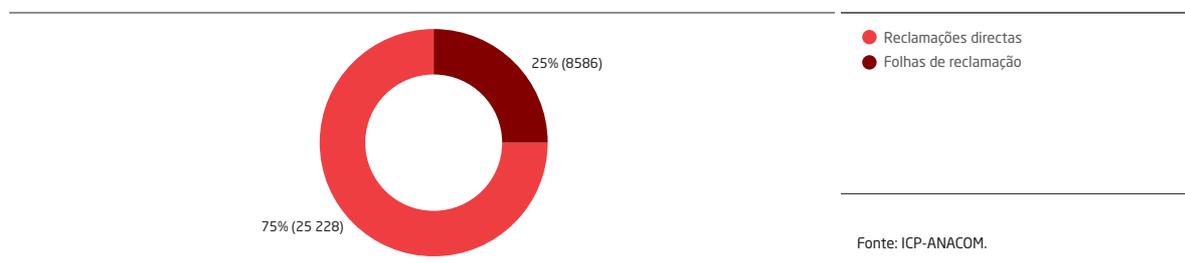


É de assinalar que, em 2008, as folhas do livro de reclamações, recebidas ao abrigo do referido diploma, representa-

ram cerca de 75 por cento do valor total de reclamações recebidas por esta autoridade.

Reclamações por tipo de entrada

Gráfico 36.

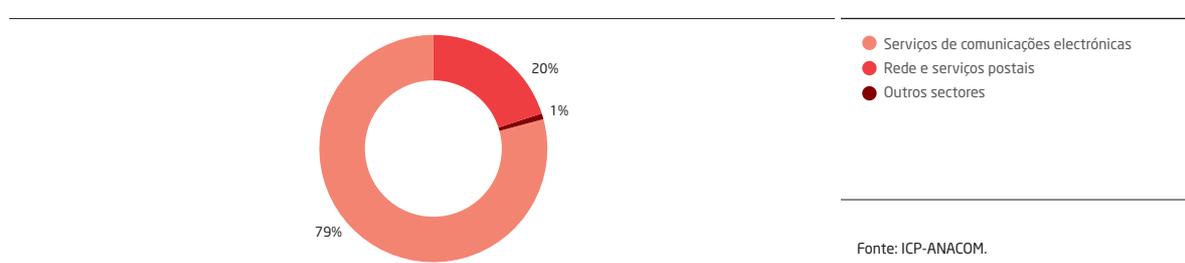


Conforme se pode observar no gráfico seguinte, e à semelhança dos anos anteriores, a maioria das reclamações referiram-se ao sector das comunicações electrónicas - quer no âmbito das reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM (7679 reclamações num total de 8051), quer

no âmbito das folhas do livro de reclamações (18 420 num total de 24 994). No sector postal, cerca de 97 por cento das reclamações corresponderam a folhas dos livros de reclamações.

Reclamações por sector

Gráfico 37.



Ao nível das comunicações electrónicas, o serviço de acesso à Internet continuou em 2008 a gerar o maior

número de reclamações por cada 1000 clientes, logo seguido do STF e do serviço de televisão por cabo.

Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)

Tabela 12.

	Serviços	Total	Cientes	Reclamações por 1000 clientes
1.º	Serviço de acesso à internet	9720	1 638 594	5,93
2.º	Serviço telefónico em local fixo (STF)	7742	3 152 084	2,46
3.º	Serviço de televisão por cabo	3073	1 489 808	2,06
4.º	Serviço de postos públicos	72	39 120	1,84
5.º	Serviço de voz através da Internet (VoIP)	149	118 185	1,26
6.º	Serviço de cartões virtuais de chamadas	25	23 060	1,08
7.º	Serviço de televisão por satélite	304	543 038	0,56
8.º	Serviço telefónico móvel (STM)	6236	14 355 964	0,43

No que respeita 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, assistência/atendimento ao cliente e facturação, as quais se encontram tipicamente associadas à deslocação dos utilizadores aos estabelecimentos dos respectivos prestado-

res 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.

Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)

Tabela 13.

Assuntos	Total
Assistência técnica	5884
Equipamento	5549
Atendimento ao cliente	5002
Facturação	4989
Contrato	4048
Fornecimento de ligação inicial ou instalação	3107
Avaria	2865
Cancelamento do serviço	2718
Tarifários	1550
Suspensão do serviço	1539
Portabilidade	1395
Velocidade	762
Seleção e pré-seleção	533
Infra-estruturas	239
Livro de reclamações	226
<i>Roaming</i>	179
Privacidade e protecção de dados pessoais	164
Portabilidade geográfica	152
Desagregação de lacete loca	137
Numeração	37
Listas telefónicas e serviços informativos	37
Taxa Municipal de Direito de Passagem (TMDP)	9
Transferência de lacetes	4

Assim, e tal como verificado em 2007, conclui-se que as questões associadas a conflitos de consumo representaram cerca de metade do volume total de reclamações dirigidas ao ICP-ANACOM, pese embora a falta de competência sectorial desta autoridade para intervir nesses casos.

O ICP-ANACOM tem procedido, no que respeita às reclamações que lhe foram dirigidas por parte dos utilizadores de serviços de comunicações electrónicas à cabal informação do interessado (nomeadamente aos seus poderes de actuação e aos meios de reacção ao dispor), à identificação das situações nas quais foi necessária uma intervenção ao

nível da regulação ou da supervisão e à produção e divulgação de indicadores estatísticos.

No que respeita ao sector postal, o maior número de reclamações incidiu, tal como em 2007, sobre o serviço de correspondência. Nas reclamações directamente dirigidas ao ICP-ANACOM observou-se que o maior número de reclamações se encontra associado ao atraso na entrega e extravio, enquanto, no caso das folhas do livro de reclamações, a larga maioria das situações reclamadas teve como motivo problemas associados aos serviços de atendimento ao cliente.

Reclamações do sector postal, por serviço

Gráfico 38.



Não obstante grande parte das solicitações relativas aos serviços postais não fazerem parte do âmbito de intervenção desta autoridade, a análise às mesmas permitiu a recolha de informação útil à regulação sectorial e a detecção de indícios de incumprimento das obrigações fixadas nas regras sectorialmente aplicáveis.

No domínio do tratamento de reclamações, é ainda de relevar os contactos regulares com a Direcção-Geral do Consumidor, visando articular e maximizar o trabalho desenvolvido por cada uma das entidades em razão das respectivas áreas de competência sectorial. Foram igualmente encetados contactos com a Ordem dos Advogados e a Universidade Nova de Lisboa, com vista à celebração de protocolos de cooperação neste domínio.

Relativamente 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.

Por fim, no quadro das atribuições do ICP-ANACOM e do previsto no plano estratégico 2009-2011 em matéria de protecção dos interesses dos consumidores foram realizados, em 2008, dois estudos sobre a problemática do tratamento das reclamações, relevando-se:

- Estudo de avaliação dos meios extrajudiciais de resolução de litígios e da sua eventual extensão ao sector das comunicações electrónicas
- Este estudo foi realizado, durante o primeiro semestre de 2008, e com base num esforço de *benchmarking* nacional e internacional, concluiu pela existência de falhas graves no acesso a meios extrajudiciais de resolução de litígios por parte dos utilizadores finais dos serviços de comunica-

ções electrónicas. Com base nos seus resultados, e tendo em conta a legislação nacional e comunitária nesta matéria, foi aprovado, em Junho, o lançamento de um projecto para a criação de um centro de arbitragem nacional especializado no sector das comunicações electrónicas, tendo posteriormente tido início o processo da respectiva avaliação de viabilidade, cuja conclusão transitou para 2009.

- Estudo de avaliação da eventual revisão das condições a que actualmente obedecem os prestadores de serviços de comunicações electrónicas em matéria de tratamento de reclamações
- Foi iniciado em Novembro de 2008, encontrando-se prevista a sua conclusão durante 2009.

• 2.8 Novo modelo de taxas aplicáveis aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas

Tendo em conta os estudos anteriormente efectuados sobre esta matéria, o ICP-ANACOM concluiu, no decurso do ano 2008, uma proposta de revisão do modelo geral de taxas para aplicação aos fornecedores de redes e serviços de comunicações electrónicas, incluindo as associadas à utilização do espectro radioelétrico. O novo modelo, aprovado pelo Governo após audição do Conselho Consultivo do ICP-ANACOM, foi publicado em Diário da República, através da Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro de 2008, dando assim lugar à implementação do estabelecido no artigo 105.º da LCE a partir de 1 de Janeiro de 2009.

O novo modelo consubstancia profundas alterações face ao anterior, caracterizando-se pelos seguintes aspectos fundamentais:

- Nova metodologia de cálculo de taxas referentes à utilização do espectro radioelétrico, a qual reside na tributação do espectro atribuído, incentivando-se desta forma a sua utilização eficiente, pretendendo-se deste modo desincentivar a detenção de quantidades de espectro superiores às necessárias, tendo em conta que o custo suportado passa a ser independente do nível de utilização.

Por outro lado, esta abordagem é completada de forma a cobrir duas áreas de preocupação de algum modo salvaguardadas pelo regime anterior. A primeira, de natureza concorrencial, assenta na premissa de que num modelo baseado no espectro atribuído, os custos com este recurso não acompanham, nos primeiros anos de actividade dos operadores presentes no mercado, a evolução das suas bases de clientes, facto que não se verifica num modelo baseado na utilização do espectro. Para captar essa vantagem do modelo actual, sem por em causa o modelo baseado na tributação do espectro atribuído, agora adoptado, decidiu-se incorporar uma redução de 50 por cento nos primeiros três anos de atribuição de espectro radioelétrico, nos casos que envolvam o licenciamento de novas redes, que nos termos do QNAF estejam sujeitas à atribuição de direitos de utilização de frequências, e o licenciamento das redes do sistema de comunicações ferroviárias (GSM-R).

A segunda preocupação, de natureza social, incide sobre os serviços de radiodifusão sonora e televisiva. Com efeito, para os serviços de radiodifusão sonora e televisiva, fundamentais do ponto de vista da coesão social, justifica-se que o espectro que lhes está atribuído tenha em consideração esta dimensão. Assim, foi decidido aplicar uma taxa correspondente a 37,5 por cento do valor do espectro que seja atribuído para a prestação do serviço de radiodifusão televisiva e uma taxa no valor de 15 por cento do valor do espectro atribuído para a prestação do serviço de radiodifusão sonora.

- Introdução de taxas associadas aos recursos de numeração, visando uma utilização mais eficiente destes recursos, e tendo subjacente a escassez de determinadas gamas de números.
- Determinação das taxas anuais associadas ao exercício da actividade de fornecedor de redes e serviços de comunicações electrónicas, em função dos custos de regulação do ICP-ANACOM e dos proveitos relevantes do sector. Esta nova metodologia obriga a uma transparência e divulgação dos custos desta autoridade, e ao pagamento de taxas pelos operadores, em função dos seus proveitos relevantes.

Com este modelo, a estrutura de receitas do ICP-ANACOM sofre uma alteração significativa, na medida em que a taxação do espectro radioelétrico deixa de representar, como sucedia até aqui, a quase totalidade dos seus proveitos. No sentido de garantir uma implementação progressiva do novo modelo, foi contemplado um período de transição de dois anos até à sua plena aplicação, com excepção da utilização de frequências por parte dos serviços de radiodifusão (sonora e televisiva), cujo período de transição é de cinco anos, atendendo ao referido carácter social dos serviços em causa.

Pelo facto de o novo modelo ter um impacto relevante nas taxas de utilização do espectro aplicável às estações móveis das redes GSM, DCS 1800²¹ e UMTS, traduzindo-se numa redução significativa dos montantes a pagar face ao modelo vigente em 2008, e atendendo à dinâmica do mercado, foi proposta ao Governo e por este aprovada para o segundo semestre de 2008 (Portaria n.º 1473-A/2008, de

²¹ Digital cellular system 1800 MHz.

17 de Dezembro) uma nova tarifa por cada estação móvel, que representou uma redução de 30 por cento.

No que respeita aos recursos de numeração, a Portaria n.º 1473-B/2008, de 17 de Dezembro, definiu os montantes para as taxas devidas pela atribuição de direitos de utilização de números e pela utilização de números, ambas previstas no artigo 105.º da LCE, e estabeleceu os termos para a sua aplicação no período de transição de dois anos.

Para determinação do montante da taxa de utilização anual devida pela utilização de números foram criadas quatro taxas distintas, as quais são aplicadas em função do tipo e escassez dos recursos de numeração.

• 2.9 Segurança das comunicações

Sobre esta matéria é de relevar a consulta pública que decorreu entre 21 de Outubro e 2 de Dezembro de 2008 relativa ao regulamento do 112L - 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 112²².

Este regulamento consagra no actual quadro regulamentar as soluções que permitiram a implementação da localização do chamador no ano 2007, mas também habilita o ICP-ANACOM

a promover, em processo dinâmico e ouvindo as partes interessadas, a adopção de melhores e mais eficazes soluções de localização sempre que seja tecnicamente possível e quando vantajoso para as autoridades responsáveis pelos serviços de emergência.

Em matéria de emergência é ainda de assinalar a participação do ICP-ANACOM no processo da reorganização do modelo de funcionamento do 112, no âmbito da Resolução do Conselho de Ministros n.º 164/2007, de 20 de Setembro.

²² Note-se que este regulamento veio a ser aprovado por deliberação do ICP-ANACOM já no ano de 2009, a 4 de Fevereiro.

● 2.10 Cooperação institucional

Assembleia da República

O ICP-ANACOM, representado pelo seu Presidente, compareceu por duas vezes na Assembleia da República, por solicitação da 6.ª Comissão Parlamentar (Comissão de Assuntos Económicos, Inovação e Desenvolvimento Regional).

Na primeira das sessões, que decorreu a 4 de Junho de 2008, inserida no âmbito de um conjunto de audições a diversas entidades reguladoras relacionadas com a política de defesa do consumidor, foi feita uma apresentação sobre a protecção dos utilizadores no sector das comunicações, na perspectiva das competências desta autoridade sobre a matéria.

Nesse contexto, e em primeira linha, foram expostas as atribuições do ICP-ANACOM em matéria de protecção dos utilizadores à luz do quadro legal vigente e referido o papel das funções de regulação, supervisão e publicação de informação na prossecução dessas atribuições, sublinhando-se que a actuação desta autoridade não visa resolver cada um dos casos concretos que lhe são submetidos, mas antes regular o sector, tendo sempre presente os interesses dos utilizadores e a sua protecção no âmbito do relacionamento com os prestadores de serviços.

Com o intuito de permitir uma visão mais abrangente sobre o tema, a apresentação junto da 6.ª Comissão Parlamentar incluiu ainda uma perspectiva evolutiva do nível de conflitualidade registado no sector nos últimos anos (quer ao nível dos serviços de comunicações electrónicas, quer ao nível dos serviços postais), a identificação dos problemas que essa conflitualidade tem suscitado, bem como a resposta que lhes é dada pelo ICP-ANACOM, quer através da sua estrutura organizativa, quer através da relação desta autoridade com o mercado em geral, e com outras entidades relevantes na protecção dos consumidores, em particular.

Na segunda sessão, que decorreu a 2 Julho de 2008, foram abordadas matérias relativas aos serviços postais, relacionadas em particular com a rede, a distribuição e a qualidade de serviço.

Neste âmbito, foram expostas as atribuições do ICP-ANACOM em matéria de encerramento e de alteração do horário de funcionamento de estabelecimentos postais, foram elencados os direitos e as obrigações dos CTT, enquanto entidade concessionária do serviço postal universal, em matéria de subcontratação de serviços de distribuição de objectos postais e de serviços de postos de correios, e foram referidas as atribuições do ICP-ANACOM a nível de regulação e supervisão da qualidade do serviço postal universal prestado pelos CTT.

Autoridade da Concorrência (AdC)

Durante o ano 2008, o ICP-ANACOM emitiu vários pareceres e esclarecimentos à AdC, nos termos previstos no ordenamento jurídico nacional, nomeadamente de processos relativos a abuso de posição dominante e operações de concentração de empresas de distribuição de televisão por cabo.

Outras entidades

Em 2008, o ICP-ANACOM desenvolveu, nomeadamente, as seguintes acções em matéria de cooperação com outras entidades:

- Realização de encontros com a ERC, o Tribunal de Contas e a Provedoria de Justiça, no quadro do relacionamento institucional;
- Emissão de parecer, junto do Ministério das Finanças e da Administração Pública, na sequência da solicitação, por parte do júri de um concurso público lançado por esse Ministério para a contratação de STF e serviços conexos, na sequência de uma reclamação apresentada pela OniTelecom - Infocomunicações, S.A. (OniTelecom), relacionada com práticas restritivas da concorrência. Foi dado conhecimento à AdC, do referido parecer por ter sido também consultada neste processo;
- Prestação de esclarecimentos variados sobre o regime jurídico da Taxa Municipal de Direitos de Passagem (TM DP), em resposta a vários pedidos de municípios;

• 2.11 Estudos realizados

Com vista a uma melhor percepção e maior conhecimento de importantes matérias em áreas acompanhadas pelo ICP-ANACOM, foram promovidos por esta autoridade, ao longo do ano 2008, a realização de diversos estudos.

Assim, destacam-se, em particular, os seguintes:

- Reedição dos estudos sobre avaliação do serviço de acesso à internet;
- Redes de próxima geração (NGN).

Avaliação do serviço de acesso à internet

O estudo publicado em Fevereiro de 2008 apresenta os principais resultados do estudo global de aferição da qualidade do serviço de acesso à Internet através de banda larga - suportado em ADSL e em redes de distribuição por cabo -, na perspectiva do utilizador, levado a cabo pelo ICP-ANACOM em parceria com a MARKTEST e com o apoio de consultoria da CONVEX, entre 11 de Outubro e 13 de Novembro de 2007. Entre os resultados, refere-se que o indicador «velocidade de *download* de carregamento do total de páginas de um *website*» registou valores médios significativamente mais elevados quando os ISP alvo são nacionais do que quando se tratam de páginas alojadas em espaços internacionais. Também na transferência de ficheiros, a velocidade média de *download* é menor quando se trata de medições para ISP alvo internacionais, podendo estar relacionada com a largura de banda das interligações disponíveis a estes ISP. A velocidade de *download* de transferência de ficheiros por HTTP (*HTTP file transfer*) obteve, no entanto, valores médios mais elevados quando comparados com a velocidade de *download* do total de páginas de um *website* acima referida, constituindo o melhor indicador entre os considerados no estudo, tendo em vista a avaliação da largura de banda efectivamente disponível.

Foi ainda criado um grupo de trabalho com representantes dos ISP, Fundação para a Computação Científica Nacional e Direcção-Geral do Consumidor, para estudar a problemática associada aos comportamentos atípicos de alguns utilizadores das redes de internet, vulgarmente designados por *heavy users* e que têm impacto negativo no desempenho das redes.

Redes de próxima geração (NGN)

Dado o impacto que se prevê que a implementação das NGN venha a ter sobre a promoção da sociedade da informação e do conhecimento e sobre a economia do negócio dos operadores, o ICP-ANACOM patrocinou a realização de um estudo sobre essa matéria efectuado por uma empresa de consultoria internacional (Ovum Consulting), abrangendo, nomeadamente: (i) a caracterização da procura de serviços baseados em NGN; (ii) a caracterização das redes actualmente existentes em Portugal e sua evolução futura; (iii) os custos, investimentos e receitas associados ao desenvolvimento das NGN; (iv) os modelos de interligação e co-instalação entre operadores; (v) a info-inclusão; (vi) o panorama internacional de implementação das NGN; (vii) o acesso aos edifícios; e (viii) as abordagens regulatórias.

O estudo publicado no final de Junho de 2008, em simultâneo com a consulta pública desenvolvida pelo ICP-ANACOM sobre a abordagem regulatória às NRA, constituindo, por isso, um contributo para uma análise prospectiva das questões fundamentais nela suscitadas, evidenciou que o desenvolvimento das NGN em Portugal se encontrava, na generalidade, a par do que acontecia nos restantes países da UE. O estudo conclui também que a evolução futura parece ser dinamizada fundamentalmente pelo crescimento de utilizadores residenciais de banda larga, que se estima atingirem 2,6 milhões em 2012 (representando uma penetração de 85 por cento em termos de famílias clássicas residentes) e pelas ofertas de televisão sobre IP²³, cujos utilizadores deverão atingir igual número em 2012.

Neste estudo foram ainda analisados diversos cenários de evolução de NGN, com diferentes alternativas tecnológicas ao nível da instalação total ou parcial da fibra entre a central do operador e o assinante e com diferentes formas de investimento, apresentando-se os diferentes resultados em termos de custos operacionais (OPEX) e despesas de investimento (CAPEX).

No que respeita às possibilidades de co-instalação entre operadores de equipamentos activos, identificaram-se as principais alternativas a nível dos repartidores na rua e os potenciais desafios técnicos (*i.e.* interferências - *cross-talk* - entre sub-lacetes locais desagregados por diferentes opera-

²³ Protocolo internet.

dores, problemas físicos de disponibilidade de espaço na conduta, limitações no uso de espaço em locais públicos).

Quanto à info-inclusão, concluiu-se que, a médio prazo, as NGN poderiam aumentar o actual hiato entre aqueles que terão acesso às tecnologias mais sofisticadas de acesso e aqueles que não terão, pelo menos na mesma altura, já que os operadores priorizariam a cobertura de áreas mais rentáveis com as novas tecnologias de transmissão. Como resultado, novos serviços disponíveis sobre as NGN poderiam não se encontrar, à partida, disponíveis em áreas rurais e periféricas.

O estudo aponta também para a consideração de diferentes medidas como parcerias público-privadas, subsídios ou outros mecanismos para tornar mais atractivo o investimento em fibra óptica em áreas rurais.

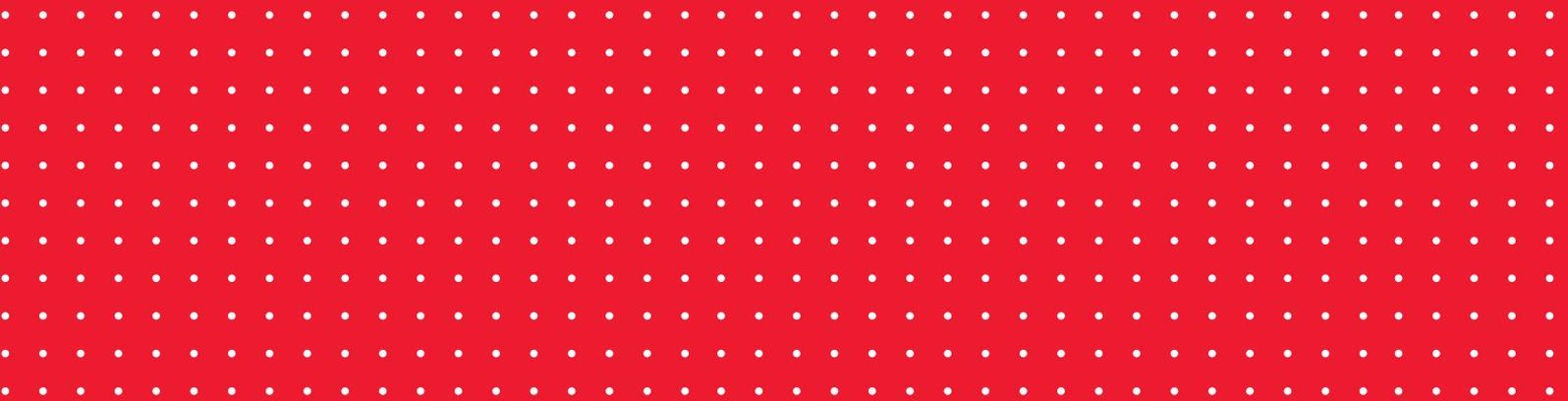
No âmbito regulatório, foi destacada a necessidade de o regulador continuar a assegurar a interligação e o controlo da oferta dos serviços grossistas para garantir a concorrên-

cia em mercados retalhistas, já que a existência de uma NGN não modifica, por si, o foco de actuação do regulador. O estudo analisa também o impacto das condições de acesso a edifícios numa perspectiva regulatória, relevando as barreiras horizontais e verticais (*i.e.* a negociação com os condomínios, a viabilidade da infra-estrutura existente para passagem de cabos, o desenvolvimento de infra-estrutura nova para disponibilidade de fibra na porta dos utilizadores e a distribuição da fibra internamente às residências).

No tocante à minimização das barreiras horizontais, o estudo relevou a situação particularmente favorável de Portugal no que respeita à superação dessas barreiras através do acesso às condutas do operador histórico por via da ORAC, salientando, em todo o caso, a necessidade de prosseguir acções na minimização das barreiras em causa, visando nomeadamente a redução e simplificação do licenciamento de obras no domínio público, e a constituição de um cadastro global de infra-estruturas, o qual deverá facilitar a correcta definição de planos de expansão de rede dos diferentes operadores, minimizando-se custos.

03.

Serviços Postais



• 3.1 Serviço Universal

Os CTT encontram-se obrigados a prestar, ao abrigo do Contrato de Concessão do Serviço Postal Universal (Concessão), de 1 de Setembro de 2000²⁴, com as alterações que lhe foram introduzidas em 9 de Setembro de 2003²⁵ e em 26 de Julho de 2006²⁶, o Serviço Postal Universal, que compreende um serviço postal de envios de correspondência (incluindo a publicidade endereçada), livros, catálogos, jornais e outras publicações periódicas até dois quilogramas de peso e de encomendas postais até 20 quilogramas de peso, bem como um serviço de envios registados e de um serviço de envios com valor declarado, prestados quer no âmbito nacional quer no âmbito internacional.

Está reservada aos CTT a prestação, em regime de exclusivo, de um subconjunto dos referidos serviços que integram o Serviço Postal Universal (conforme alínea b) do n.º 1 da cláusula 2.ª da concessão). Desde 1 de Janeiro de 2006 encontra-se reservado aos CTT o envio de correspondências com peso inferior a 50 gramas, desde que o seu preço seja inferior a duas vezes e meia a tarifa de referência (tarifa de uma carta de 20 gramas de correio azul nacional). Os envios de correspondência internacional de saída, de publicidade endereçada, de correspondência registada e de correspondência com valor declarado estão incluídos no âmbito da área reservada, dentro dos referidos limites de peso e preço.

Os restantes serviços postais que não estão incluídos na definição de serviços reservados podem ser prestados pela concessionária do Serviço Postal Universal, os CTT, ou por pessoas singulares ou colectivas devidamente habilitadas para o efeito nos termos e ao abrigo do Decreto-Lei n.º 150/2001, de 7 de Maio, com as alterações que lhe foram introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho.

Compete ao ICP-ANACOM, enquanto entidade reguladora postal, a fiscalização da qualidade e do preço dos serviços postais abrangidos pelo SU - de acordo com a alínea c) do n.º 2 do Artigo 18.º da Lei de Bases dos Serviços Postais²⁶.

Convénios

Nos termos do n.º 3 da cláusula 24.ª da Concessão e n.º 2 do artigo 14.º da Lei de Bases dos Serviços Postais, as regras para a formação de preços de cada um dos serviços que compõem o SU concessionado aos CTT são fixadas em convénio celebrado entre o ICP-ANACOM e os CTT.

Por outro lado, nos termos da cláusula 12.ª da Concessão e do n.º 5 do artigo 8.º da Lei de Bases dos Serviços Postais, os parâmetros e níveis mínimos de qualidade do SU, que os CTT se obrigam a prestar são estabelecidos em convénio a celebrar entre o ICP-ANACOM e os CTT, em processo negocial simultâneo com o decorrente do referido regime de preços do SU.

Tendo, em 8 de Outubro de 2007, os CTT denunciado os Convénios de Preços e da Qualidade do Serviço Postal Universal que vigoraram em 2006 e 2007 e apresentado, na mesma data, propostas de novos convénios para vigorar a partir de 2008, procedeu o ICP-ANACOM à análise dos respectivos articulados e das propostas daquela empresa, tendo desenvolvido diversos estudos preparatórios no âmbito da prestação do SU e correspondentes obrigações com vista à sua negociação com os CTT, que decorreu já em 2008 e culminou com a celebração de novos convénios em 10 de Julho de 2008, após audição das organizações representativas dos consumidores.

Do disposto no do Serviço Postal Universal (Convénio de Preços) de 10 de Julho de 2008, salienta-se o seguinte:

- a) A vigência do Convénio de Preços, que produz efeitos a partir de 1 de Janeiro de 2008, passou a ser de três anos, procurando-se assim uma maior previsibilidade regulatória;
- b) Os preços do SU devem obedecer aos princípios da orientação para os custos (efectuada de forma progressiva, de modo a possibilitar um rebalanceamento gradual do tarifário e garantir a acessibilidade dos preços), da transparência, da não discriminação e da uniformidade na sua aplicação (artigo 2.º);

²⁴ Celebrado nos termos e ao abrigo das bases da concessão do Serviço Postal Universal, aprovadas pelo Decreto-Lei n.º 448/99, de 4 de Novembro.

²⁵ Na sequência das alterações às bases da concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 116/2003, de 12 de Junho.

²⁶ Na sequência das alterações às bases da concessão introduzidas pelo Decreto-Lei n.º 112/2006, de 9 de Junho.

²⁷ 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.

- c) A variação média ponderada dos preços dos serviços postais reservados não pode ser superior, em termos nominais, ao valor da inflação prevista no orçamento de Estado deduzida de 0,3 pontos percentuais em 2008, dedução que sobe para 0,4 pontos percentuais em 2009 e 2010, dando-se assim um sinal de incentivo para o aumento de eficiência no período de vigência do Convénio de Preços. Verificando-se desvios face à inflação inicialmente prevista, estes passam a ser incorporados na variação máxima de preços do ano seguinte²⁸;
- d) Os preços dos serviços não reservados que integram o SU entram em vigor na data prevista, podendo o ICP-ANACOM determinar a qualquer momento alterações a cada um desses preços, devidamente fundamentadas em termos de cumprimento dos princípios tarifários e considerando os níveis de qualidade observados (n.º 5 do artigo 5.º);
- e) O prazo mínimo de antecedência para os CTT divulgarem aos utilizadores os preços do Serviço Postal Universal, os quais devem também estar disponibilizados num endereço específico do sítio dos CTT na internet, foi alargado de cinco para dez dias úteis.

Do disposto no Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal (Convénio de Qualidade) de 10 de Julho de 2008, salientam-se os seguintes aspectos:

- a) Alteração da duração do Convénio de Qualidade, que passou a ser de três anos (tal como o Convénio de Preços), procurando-se assim uma maior previsibilidade regulatória, sendo a mesma aplicável a partir de 1 de Janeiro de 2008;
- b) Manutenção dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) e níveis de qualidade definidos no Convénio de Qualidade que vigorou em 2006 e 2007;
- c) Manutenção da associação das variações máximas de preços dos serviços reservados definidas no Convénio de Preços ao cumprimento, pelos CTT, dos níveis de qualidade definidos no Convénio de Qualidade, mantendo-se a dedução máxima de 1 ponto percentual aos preços daqueles serviços em caso de incumprimento. Explicita-se a possibi-

lidade de substituição da referida dedução aos preços por acções compensatórias aos clientes, a aprovar pelo ICP-ANACOM e de valor financeiro idêntico ao que resultaria da redução dos preços, em situações excepcionais devidamente fundamentadas pelos CTT e associadas a dificuldades operacionais na implementação da redução dos preços;

- d) Inclusão de uma disposição relativa à obrigação dos CTT de divulgação dos IQS a que estão obrigados e dos valores realizados anualmente, obrigação que decorria já de deliberação do ICP-ANACOM de 4 de Abril de 2002;
- e) Inclusão da possibilidade de o ICP-ANACOM poder aceitar, até à liberalização total do sector, a dedução de registos afectados pela ocorrência de perturbações laborais dos trabalhadores dos CTT que afectem a qualidade de serviço, mas sempre sujeita a análise casuística e aprovação prévia por esta autoridade.

Preços do Serviço Postal Universal

Por deliberação de 16 de Julho de 2008, o ICP-ANACOM decidiu, nomeadamente, não se opor à entrada em vigor da proposta de tarifário do Serviço Postal Universal para vigorar a partir de 1 de Agosto de 2008, comunicada pelos CTT ao abrigo do Convénio de Preços celebrado em 10 de Julho de 2008, sem prejuízo de análise específica autónoma a efectuar sobre a proposta de descontos aplicável ao serviço de correio editorial internacional.

A variação de preços proposta pelos CTT para os preços dos serviços reservados - 2,1 por cento - estava em conformidade com a variação máxima permitida pelo Convénio de Preços para 2008 - 2,2 por cento -, decorrente do valor da inflação prevista para 2008 e inscrita no orçamento de Estado para 2008 (2,1 por cento), deduzida de 0,3 pontos percentuais e acrescida do desvio entre a inflação verificada em 2007 (2,5 por cento) e o valor da inflação prevista inicialmente para 2007 e inscrita no Relatório do Orçamento de Estado de 2007 (2,1 por cento).

Por deliberação de 26 de Novembro 2008, o ICP-ANACOM decidiu não se opor à entrada em vigor da proposta de tari-

²⁸ No cálculo da variação máxima dos preços dos serviços reservados para 2008, dado que já era conhecido o valor da inflação verificada em 2007 aquando da celebração do convénio de preços, o valor do desvio da inflação a incorporar corresponde à diferença entre a inflação verificada em 2007 (publicada pelo INE) e a inflação que havia sido prevista para 2007 no orçamento de Estado para 2007. Em cada um dos anos 2009 e 2010, e porque o valor da variação máxima dos preços aplicável deverá ser fixado antes do início de cada um daqueles anos, o valor do desvio já não terá em consideração o valor da inflação efectivamente realizada no ano anterior (publicada pelo INE), que só será conhecido já no decorrer daqueles anos, mas sim a diferença face ao valor da inflação projectada para o ano 2009 e 2010 no orçamento de Estado para o ano 2010 e 2011, respectivamente.

fário do Serviço Postal Universal para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2009, comunicada pelos CTT ao abrigo do referido Convénio de Preços celebrado em 10 de Julho de 2008. Sem prejuízo desta decisão, o ICP-ANACOM informou os CTT que futuras propostas tarifárias deverão contribuir de forma significativa para o rebalanceamento tarifário previsto no Convénio de Preços. A variação de preços dos serviços reservados proposta pelos CTT para 2009 - 2,9 por cento - permite cumprir a variação máxima permitida pelo Convénio de Preços - 2,9 por cento -, decorrente do valor da inflação prevista para 2009 e inscrita no orçamento de Estado para 2009 (2,5 por cento), deduzida de 0,4 pontos percentuais e acrescida da diferença entre o valor da inflação projectada para 2008 no Relatório do Orçamento de Estado de 2009 (2,9 por cento) e o valor da inflação inicialmente prevista para 2008 e inscrita no Relatório do Orçamento de Estado de 2008 (2,1 por cento).

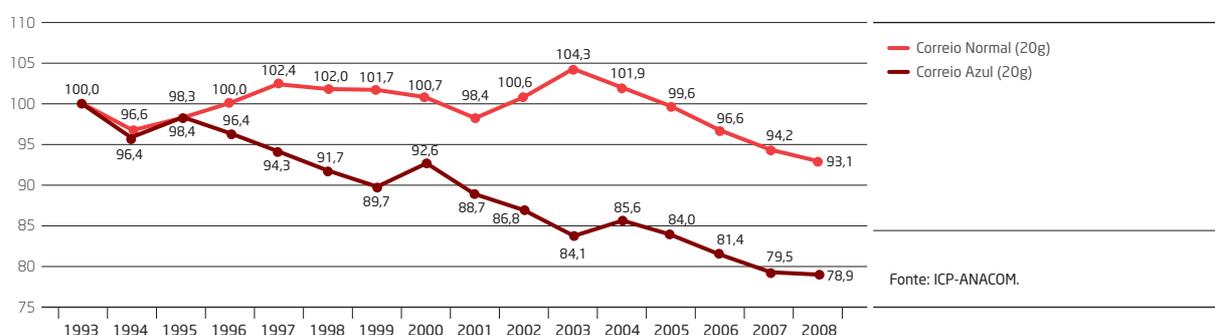
Ainda no âmbito da proposta de tarifário do Serviço Postal Universal apresentada pelos CTT para vigorar a partir de 1 de Janeiro de 2009, por deliberação de 17 de Dezembro de 2008, o ICP-ANACOM decidiu não se opor igualmente à entrada em vigor dos descontos associados à utilização de máquinas de franquiar, apresentados pelos CTT em 28 de Novembro de 2008.

No que respeita à divulgação de informação aos utilizadores e cidadãos em geral, o sítio da internet do ICP-ANACOM passou a conter um *link* directo para o sítio da internet dos CTT no qual se encontram divulgados os preços do Serviço Postal Universal.

Entre 1993²⁹ e 2008, o preço da tarifa-base (tarifa de uma carta de 20 gramas, nacional) do correio normal diminuiu, em termos reais, 6,9 por cento e o preço da tarifa base do correio azul nacional diminuiu 21,1 por cento em termos reais, entre 1993 e 2008, conforme gráfico seguinte.

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

Gráfico 39.



Qualidade do Serviço Postal Universal

O Convénio de Qualidade define os IQS e respectivos níveis de qualidade que os CTT se obrigam a cumprir anualmente. Para cada IQS está definido um nível mínimo e um nível objectivo de qualidade de serviço.

O Convénio de Qualidade define também um indicador global de qualidade de serviço (IG)³⁰, o qual é calculado em

função dos níveis de qualidade de serviço atingidos pelos CTT para os anteriormente referidos IQS.

Nos termos do disposto no Convénio de Qualidade, o ICP-ANACOM deve proceder trimestralmente à monitorização dos IQS do prestador do Serviço Postal Universal (CTT). No final de cada ano, o ICP-ANACOM avalia o cumprimento relativamente ao estipulado.

²⁹ 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

³⁰ 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.

Por deliberação de 20 de Fevereiro de 2008, após ter sido recebido o relatório dos CTT com os resultados globais das acções implementadas em 2007 por aquele operador para compensar os utilizadores pelo incumprimento de alguns IQS no ano 2006, o ICP-ANACOM concluiu que o nível de realização global das referidas acções, em termos de valor de benefícios para os utilizadores (que ascendeu a 2 831 721,70 euros), cumpriu os objectivos que estavam estabelecidos.

O Convénio de Qualidade prevê que «no caso da ocorrência de situações de força maior ou de fenómenos, cujo desencadeamento e evolução sejam manifestamente externos à capacidade de controlo dos CTT e que tenham impacto no desempenho de qualidade de serviço dos CTT, estes poderão solicitar, para efeitos de cálculo dos indicadores de qualidade de serviço (IQS) constantes do [...] Convénio, a dedução dos registos relativos aos períodos de tempo e fluxos geográficos atingidos».

O ICP-ANACOM deferiu, por deliberação de 1 de Outubro de 2008, o pedido efectuado pelos CTT de dedução dos regis-

tos de correio azul e de encomendas afectadas directamente pela paralisação geral dos transportadores de mercadorias ocorrida nos dias 9 a 12 de Junho de 2008, em todos os fluxos nacionais, com excepção dos envios internos a cada uma das regiões autónomas dos Açores e da Madeira, para efeitos de cálculo dos IQS definidos no Convénio de Qualidade. Especificou-se ainda que a referida dedução deveria cingir-se aos envios de correio azul e de encomendas efectivamente expedidos nos dias 6 a 13 de Junho de 2008, inclusive, não incluindo os envios expedidos nos restantes dias do ano, independentemente da data de expedição inicialmente prevista.

No ano 2008 verificou-se, mediante a correspondente monitorização dos IQS, que todos os IQS atingiram o respectivo valor objectivo, com excepção do IQS4 (correio normal não entregue até 15 dias úteis), que no entanto superou o valor mínimo. O IG registou um valor superior a 100 (ver Tabela 14).

IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2008

Tabela 14.

Indicadores de qualidade de serviço		Convénio de Qualidade			Qualidade de serviço observada em 2008 (a)
		IR (%)	Valor definido		
			Min.	Obj.	
IQS1	Demora de encaminhamento no correio normal (D+3)	45,0	95,5%	96,3%	96,7%
IQS2	Demora de encaminhamento no correio azul - Continente (D+1)	15,0	93,5%	94,5%	95,0%
IQS3	Demora de encaminhamento no correio azul - CAM (D+2)	4,0	84,0%	87,0%	90,2%
IQS4	Correio normal não entregue até 15 dias úteis (por cada mil cartas)	5,0	2,3‰	1,4‰	1,7‰
IQS5	Correio azul não entregue até 10 dias úteis (por cada mil cartas)	3,0	2,5‰	1,5‰	1,3‰
IQS6	Demora de encaminhamento de jornais e publicações periódicas (D+3)	11,0	95,5%	96,3%	98,6%
IQS7	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+3)	3,5	85,0%	88,0%	(i) 93,8%
IQS8	Demora de encaminhamento no correio transfronteiriço intracomunitário (D+5)	3,5	95,0%	97,0%	(i) 99,2%
IQS9	Demora de encaminhamento na encomenda normal (D+3)	5,0	90,5%	92,0%	93,9%
IQS10	Tempo em fila de espera no atendimento (% de eventos até 10 minutos)	5,0	75,0%	85,0%	90,6%
IG - INDICADOR GLOBAL DE QUALIDADE DE SERVIÇO (b)		N/A	N/A	N/A	185

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 2007 a Outubro de 2008.

IR - Importância relativa.

Min. - Valor mínimo.

Obj. - Valor objectivo.

N/A - Não aplicável.

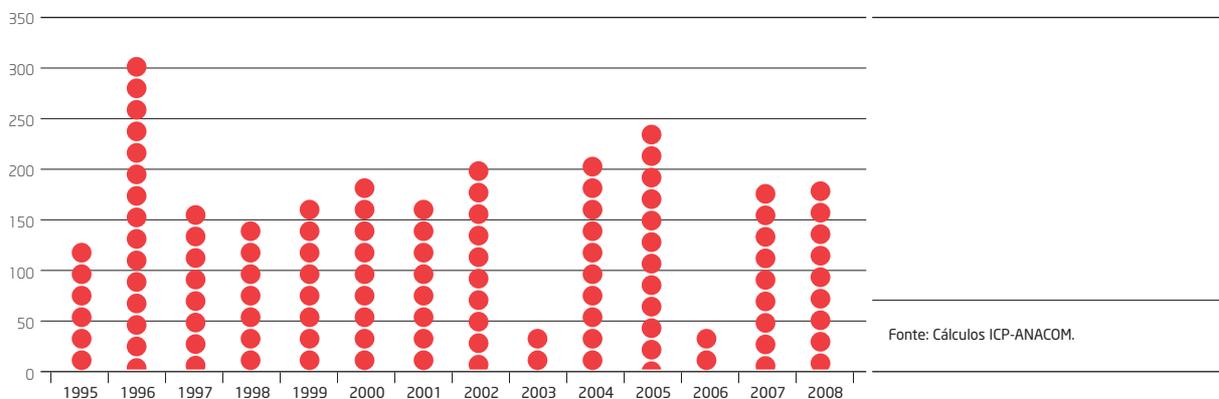
Assim sendo, porque o IG foi superior a 100 e todos os IQS superaram o correspondente valor mínimo, não foi aplicada qualquer dedução aos preços dos serviços reservados em 2009.

Releva-se que, mesmo sem a referida dedução de registos de correio azul e de encomendas, as conclusões seriam as

mesmas, ou seja, os IQS atingiriam o respectivo valor objectivo com excepção do IQS4, que continuaria no entanto a situar-se acima do valor mínimo, e o IG seria superior a 100. Da observação do gráfico 40, decorre que o IG apresenta valores favoráveis de 1997 a 2005, situação interrompida em 2003 e 2006, anos em que registou um valor abaixo dos 100 pontos.

Indicador global de qualidade de serviço (IG)

Gráfico 40.



O n.º 7 do artigo 8.º da Lei de Bases estabelece que «a entidade reguladora assegurará, 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, por deliberação de 17 de Dezembro de 2008, foi aprovada a publicação do relatório sobre os resultados do controlo efectuado pelo ICP-ANACOM sobre os níveis de qualidade de serviço oferecidos pelos CTT no ano 2005, onde se concluiu que:

- O recálculo do valor do IQS1, do IQS2, do IQS4 e do IQS5 correspondeu ao valor que os CTT reportaram ao ICP-ANACOM, enquanto no caso do IQS3 obteve-se uma diferença pouco significativa face ao valor reportado pelos CTT ao ICP-ANACOM;
- A validade dos valores reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM sobre os IQS6, IQS9 e IQS10 não é posta em causa uma vez que não foram detectadas situações anómalas;

- Os IQS7 e IQS8 não foram objecto da acção de controlo, dado que a informação de base para o seu cálculo está apenas disponível na *International Post Corporation*, sendo o cálculo das demoras de encaminhamento do correio transfronteiriço intracomunitário efectuado através do sistema independente de medição UNEX (*Unipost external monitoring system*).

Por deliberação de 13 de Novembro de 2008 foi aprovada a publicação dos relatórios referentes aos resultados do controlo efectuado ao sistema de qualidade do Serviço Postal Universal oferecido pelos CTT nos exercícios de 2006 e 2007, na sequência de auditoria efectuada aos IQS e ao sistema de reclamações daquela empresa, onde se concluiu que:

- Foi assegurada a validade dos valores dos IQS reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, sem prejuízo de se terem identificado limitações ao nível da amostra, pontos de melhoria do sistema de monitorização e os valores dos IQS7 e IQS8 serem calculados com base na demora de encami-

nhamento do correio internacional apurados pelo sistema independente de medição UNEX;

- Não houve possibilidade de assegurar a validade dos indicadores sobre reclamações reportados pelos CTT ao ICP-ANACOM, dado que, nomeadamente, a análise dos procedimentos de classificação e tratamento estatístico das reclamações revelou limitações quanto à validação da sua fiabilidade.

Na sequência da referida auditoria aos anos 2006 e 2007, o ICP-ANACOM efectuou diversas determinações e recomendações com vista ao aperfeiçoamento do sistema de qualidade de serviço e do sistema de reclamações dos CTT, reiterando igualmente as emitidas em anos anteriores.

Rede de estabelecimentos postais

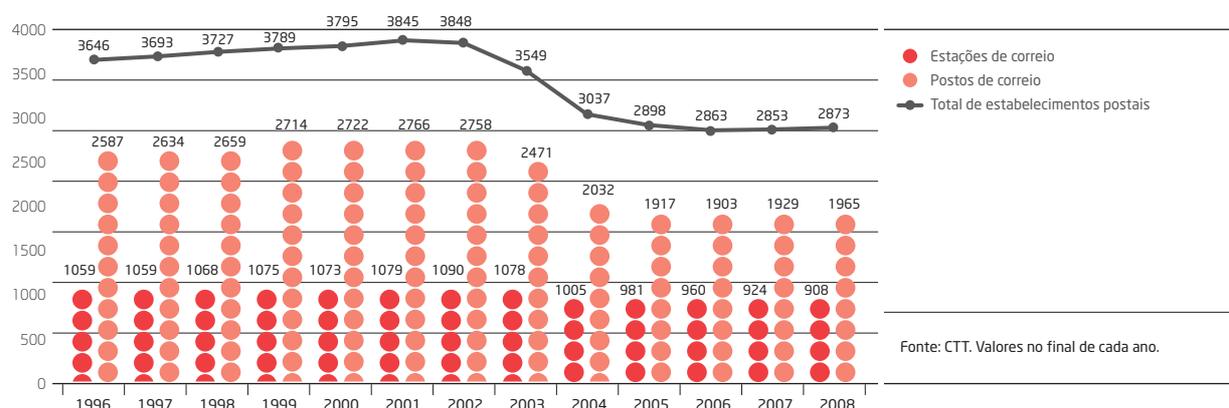
De acordo com n.º 3 da cláusula 20.ª da Concessão, compete à concessionária a criação e encerramento dos estabelecimentos postais e a alteração do horário de funcionamento dos estabelecimentos postais, tendo em conta as necessidades do serviço e os níveis de procura.

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

Neste âmbito, salienta-se que em 2008 foram recebidas 15 comunicações de encerramento de estações de correio, todas elas substituídas por postos de correio³¹, e seis comunicações de redução de horário de estações de correio. Verificou-se em 2008 um ligeiro aumento do número total de estabelecimentos postais, invertendo-se a tendência de redução verificada desde 2002, embora já menos acentuada desde 2005. Este aumento do número total de estabelecimentos resulta do aumento do número de postos de correio, que mais do que contrabalançou a redução do número de estações de correio, que manteve a tendência de redução (ver gráfico 41).

Evolução do número de estabelecimentos postais

Gráfico 41.



³¹ Segundo os CTT, os postos de correio são estabelecimentos, cujo funcionamento é da responsabilidade de terceiros, mediante a celebração de contrato, sendo prestados, em todos eles, serviços postais que integram o SU.

• 3.2 Liberalização dos serviços postais

Na sequência de várias fases de liberalização gradual do sector, os serviços postais passaram a estar enquadrados pela Directiva 2008/06/CE, de 20 de Fevereiro. Essa Directiva estabelece que a liberalização total do mercado deverá ocorrer o mais tardar até 31 de Dezembro de 2010, com a possibilidade de onze Estados-Membros (República Checa, Grécia, Chipre, Letónia, Lituânia, Luxemburgo, Hungria, Malta, Polónia, Roménia e Eslováquia) adiarem a liberalização total do mercado por mais dois anos, no máximo, e a inclusão de uma cláusula temporária de reciprocidade aplicável aos Estados-Membros que recorrerem a esse período transitório. Os referidos onze Estados-Membros confirmaram a sua intenção de utilizar a referida derrogação.

A mesma Directiva mantém inalterado o âmbito do SU e continua a exigir que os Estados-Membros assegurem um SU de alta qualidade, que inclua, pelo menos, uma distribuição e uma recolha em cada dia útil da semana, para todos os cidadãos da UE.

É ainda reforçada a protecção do consumidor, nomeadamente através da aplicação de princípios mínimos relativos aos procedimentos de reclamação a todos os operadores postais e não só aos prestadores de SU, bem como a possibilidade de os Estados-Membros assegurarem condições de acesso transparentes e não discriminatórias a infra-estruturas e serviços, como por exemplo apartados, o sistema de código postal e serviços de redireccionamento e devolução ao remetente.

A obrigação de garantir os serviços que integram o SU a preços acessíveis mantém-se, bem como a possibilidade de os Estados-Membros imporem uma tarifa uniforme para determinados tipos de envios, como o correio remetido por particulares, embora a imposição de uma tarifa uniforme esteja agora dependente de razões de interesse público.

A nova Directiva estabelece ainda que a garantia do SU pode ser efectuada através da designação *ex-ante* de um ou vários prestadores de SU, para a totalidade (ou parte) do território nacional e para as suas diversas componentes.

Na eventualidade de ser necessário cobrir uma parte dos custos líquidos da prestação do SU, os Estados-Membros terão à sua escolha um leque de opções, incluindo, por exemplo, auxílios estatais, contratos públicos, fundo de compensação participado pelos diversos agentes do mercado, cabendo aos Estados-Membros decidir qual o modelo que melhor se adapta às suas necessidades.

A nova Directiva apresenta ainda uma descrição a título indicativo da metodologia de avaliação do custo líquido do SU, em que se consideram quer os custos quer os benefícios directos e indirectos, tangíveis e intangíveis, da sua prestação.

Haverá ainda que desenvolver a adaptação do quadro legislativo nacional à nova Directiva, até 31 de Dezembro de 2010, tarefa prevista ser iniciada pelo ICP-ANACOM em 2009.

● 3.3 Estudos realizados

No contexto da actividade que o ICP-ANACOM desenvolve enquanto agente regulador do sector das comunicações postais e com vista a melhorar o conhecimento sobre o mercado e posicionamento de Portugal face a outros países da UE no domínio deste sector, foram elaborados no decurso de 2008 dois estudos, que a seguir se detalham.

Comparações de preços dos prestadores do Serviço Universal Postal na UE

Constatada a inexistência de comparações públicas actuais dos preços dos serviços postais entre os países da UE, foi realizado um estudo pelo ICP-ANACOM com o objectivo de fazer uma comparação sistemática e actual, utilizando a taxa de câmbio corrente e a paridade de poder de compra (PPC), dos preços de um leque alargado de serviços postais, prestados no âmbito do SU pelos respectivos operadores dos Estados-Membros da UE.

O estudo foi publicado no sítio na internet do ICP-ANACOM em Outubro de 2008, destacando-se as seguintes conclusões:

- a) Correio nacional prioritário (correio azul) até 20 g - o preço praticado em Portugal está 2,0 por cento e 0,3 por cento abaixo da média da UE27 (sem Portugal) quando comparado sem ou com PPC, respectivamente;
- b) Correio nacional não prioritário (correio normal) até 20 g - o preço em Portugal está 30,5 por cento e 29,5 por cento abaixo da média da UE27 (sem Portugal) consoante a comparação seja feita sem ou com PPC, respectivamente. Note-se que este serviço está disponível em apenas cerca de metade dos países analisados;

- c) Encomendas nacionais até 2 kg - o preço em Portugal encontra-se abaixo da média da UE27 (sem Portugal), com um desvio na ordem dos 14,6 por cento no caso de uma comparação directa e 2,5 por cento quando avaliado com PPC.

Estudo sobre o consumo empresarial de serviços postais

Tendo em consideração que as empresas são os grandes originadores de tráfego postal, foi efectuado um estudo sobre o consumo empresarial de serviços postais apresentado publicamente num seminário e publicado no sítio na internet do ICP-ANACOM em Maio de 2008. Este estudo, promovido pelo ICP-ANACOM, e adjudicado à empresa de consultoria KPMG Advisory, foi efectuado através da elaboração de um inquérito quantitativo realizado a uma amostra de 1119 empresas e de um inquérito qualitativo através da realização de entrevistas com os principais remetentes do sector.

Das principais conclusões do estudo, destaca-se que: (i) se perspectiva uma manutenção ou aumento da utilização de serviços postais; (ii) para as empresas o critério mais relevante na selecção de um operador é a rapidez do serviço e não o preço; (iii) a esmagadora maioria das empresas portuguesas mostra-se favorável à liberalização, ainda que haja um grande desconhecimento do processo gradual de liberalização; e (iv) os CTT continuam a liderar em todos os serviços no segmento empresarial.

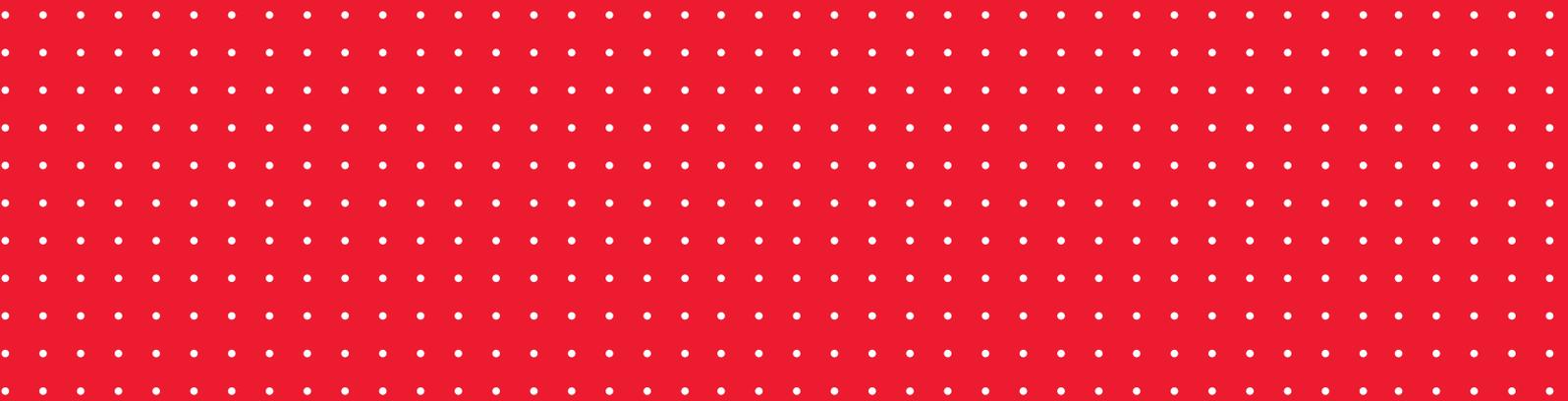
● 3.4. Outros assuntos

Conforme referido a propósito das comunicações electrónicas, por deliberação de 21 de Maio de 2008, o ICP-ANACOM aprovou uma análise do impacto, também nos serviços postais, da alteração à Lei n.º 23/96, de 26 de Julho (Lei dos Serviços Públicos Essenciais), efectuada pela Lei n.º 12/2008, de 26 de Fevereiro.

As principais alterações decorrentes desta Lei encontram-se especificadas na secção Análise do impacto da alteração da Lei dos Serviços Públicos Essenciais.

04.

Supervisão, Fiscalização e Sancionamento



● 4.1 Auditorias de custeio

Custeio regulatório da PTC

Em matéria de auditorias ao custeio regulatório da PTC, no decurso de 2008 esta autoridade procedeu à adjudicação de dois estudos específicos nesta matéria relacionados com a definição do custo de capital da PTC e a análise da problemática dos custos de *curtailment*.

Custeio regulatório para operadores móveis

O ICP-ANACOM participou activamente nas discussões existentes havidas, em 2008, a nível europeu, nomeadamente no seio do Grupo de Reguladores Independentes (IRG), sobre os modelos de custeio a considerar para efeitos de avaliação dos custos de terminação móveis e que culminaram com a publicação, já em 2009, de uma recomendação da CE, criando-se assim as condições para avançar neste ano com o estudo e implementação em Portugal do sistema adequado numa base mais consolidada.

Sistema de contabilidade analítica (SCA) dos CTT

Os CTT encontram-se obrigados a manter, de acordo com o definido no artigo 19.º da Lei de Bases dos Serviços Postais e na cláusula 13.ª da concessão, um sistema de contabilidade analítica que permita a determinação dos custos associados a cada serviço. A manutenção deste sistema visa também permitir assegurar a prossecução do princípio de orientação dos preços para os custos (n.º 3 do artigo 2.º do Convénio de Preços).

Neste âmbito, durante o ano 2008 foi realizada a auditoria e consultoria associada ao exame dos resultados de 2005 e 2006 do SCA dos CTT, tendo a deliberação do ICP-ANACOM sobre as respectivas conclusões e as declarações de conformidade do sistema e dos resultados obtidos, ocorrido no início de 2009.

Ainda em 2008, por deliberação de 8 de Outubro de 2008, o ICP-ANACOM adjudicou a auditoria aos resultados de 2007 do SCA dos CTT, a qual ainda se iniciou em 2008, prevendo-se que a sua conclusão e a deliberação do ICP-ANACOM sobre as respectivas conclusões, bem como a declaração de conformidade ocorra durante o ano 2009.

● 4.2 Supervisão e fiscalização

Mercado das comunicações

Mantendo os procedimentos adoptados em anos anteriores e considerando as orientações estratégicas do ICP-ANACOM, realizaram-se várias acções de fiscalização, visando o reforço dos mercados abertos e concorrenciais, e tendo como objecto, designadamente: (i) a detecção de situações anómalas em processos de pré-selecção e portabilidade; (ii) a averiguação de eventuais práticas irregulares na aquisição ou recuperação de clientes; (iii) a resolução de constrangimentos em centrais no âmbito da ORALL; (iv) a prestação adequada do funcionamento do *voice-mail*; e (v) a averiguação da demora no atendimento nos serviços de apoio a clientes.

O Relatório de Actividades descreve de modo circunstanciado o conjunto de acções desenvolvidas:

- A verificação da conformidade das ofertas retalhistas com as obrigações aplicáveis em termos de transparência, não discriminação e orientação dos preços para os custos, preços aplicáveis a serviços/números não geográficos em regime de facturação ao segundo e condições de utilização de frequências GSM para a oferta de STF;
- A verificação da habilitação legal para a prestação de serviços de comunicações electrónicas (nomeadamente postos públicos e cartões virtuais de chamadas) e serviços postais, e do cumprimento das normas sobre o Livro de Reclamações.

Mercado de equipamentos

O Decreto-Lei n.º 192/2000, de 18 de Agosto (transposição da Directiva 1999/5/CE, de 9 de Março de 1999) 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).

Constitui atribuição do ICP-ANACOM fiscalizar o cumprimento deste regime e actuar face às não conformidades detectadas, tendo, neste âmbito, sido remetidos, para análise em contencioso, 66 processos.

O ICP-ANACOM participou, a partir de Setembro 2008, numa campanha europeia de fiscalização do mercado de equipamentos de rádio de telecomunicações, em conjunto com diversas entidades congéneres de outros países europeus, no âmbito das actividades de fiscalização e cooperação administrativa no contexto da Directiva 1999/05/CE, com vista a aumentar a sensibilidade dos consumidores e responsáveis por colocação em mercado, aos requisitos previstos na mesma Directiva.

Infra-estruturas de telecomunicações em edifícios - ITED

Durante o ano 2008, foram registadas 25 novas entidades certificadoras ITED e procedeu-se à revogação do registo de seis entidades, existindo um total de 171 entidades certificadoras, em actividade no final do ano.

Ao nível da actividade de fiscalização do regime ITED, realizaram-se 446 acções de fiscalização, no âmbito de vários processos.

De referir que, durante o ano 2008, entrou em funcionamento o Sistema de Gestão das Instalações de Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios (SGITED), aplicação informática que visa automatizar e agilizar todos os processos ligados ao ITED, possibilitando importantes ganhos de eficiência para o ICP-ANACOM e para as várias entidades envolvidas (entidades certificadoras, entidades formadoras ITED, técnicos ITED, donos de obras e/ou consumidores, entre outros).

● 4.3 Sancionamento

Em 2008 foram instaurados 139 processos de contra-ordenação, decorrentes de violação da LCE, e de outros diplomas, sendo que o Relatório de Actividades desta autoridade descreve com maior pormenor toda a actividade desenvolvida nesta área.

Cerca de 40 por cento do número total de processos foram instaurados a situações de violação à LCE, a maioria dos quais por incumprimento da obrigação de prestar informações à ARN.

Relativamente aos processos de contra-ordenação instaurados por violação de outros diplomas (84 processos) relevam-se, em particular, 10 associados aos serviços postais e decorrentes do incumprimento da obrigação de fornecer ao ICP-ANACOM a informação necessária à verificação e fiscalização das obrigações e condições inerentes às respectivas licenças ou às autorizações, 139 associados ao serviço móvel terrestre de uso privativo (sendo que 32 respeitam à utilização de uma rede de radiocomunicações sem licença).

● 4.4 Contencioso administrativo

Continuou a verificar-se um nível elevado de litigância conforme se evidencia no quadro seguinte.

Processos iniciados em 2008 e processos transitados

Tabela 15.

Processos de 2008	
Providência cautelar	7 (suspensão de eficácia)
Acção administrativa especial	12
Acção administrativa comum	2
Total	21
Processos transitados	
Providência cautelar	4 (suspensão de eficácia)
Acção administrativa especial	24
Recurso contencioso anulação	9
Acção declarativa de condenação, com processo ordinário	2
Acção para reconhecimento de direito (matéria tributária)	2
Acção de responsabilidade civil do Estado	1
Acção proc. comum - direito de trabalho	1
Total	43

De entre as providências cautelares apresentadas em 2008 salientam-se os pedidos de suspensão de eficácia (i) da deliberação relativa à metodologia de avaliação de compressão de margens nas ofertas de banda larga do grupo PT (extinto por inutilidade da lide, face à deliberação do ICP-ANACOM de 26 de Junho de 2008, tal como a respectiva acção administrativa especial), (ii) da exigência à TMN da apresentação do contrato de MVNO com os CTT (julgado improcedente com trânsito em julgado, mantendo-se pendente a acção administrativa especial), (iii) da deliberação relativa à especificação do controle de preços de terminação móveis (apresentados por dois operadores móveis e julgados improcedentes, estando pendentes as respectivas acções administrativas especiais), (iv) o relativo ao concurso público da TDT - Multiplexers B a F (julgado improcedente por sentença já transitada, tendo as autoras desistido da correspondente acção administrativa especial

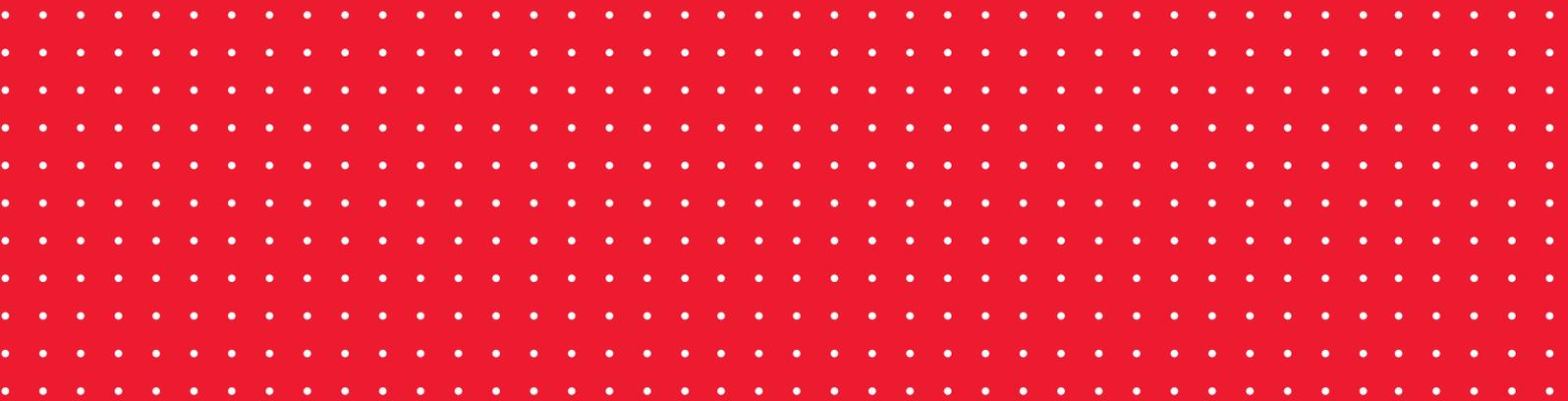
depois de notificadas da sentença proferida na providência cautelar) e finalmente, (v) os dois pedidos de suspensão de eficácia apresentados pela TMN em conexão com a atribuição de direitos de utilização na faixa dos 450 MHz, matéria debatida em seis acções administrativas especiais.

A decisão de 30 de Janeiro de 2008 relativa aos CLSU foi também objecto de uma acção administrativa especial intentada pelo PSU.

Releva-se ainda que nos processos transitados e findos em 2008, em nenhum foi dado provimento aos pedidos formulados pelos autores, salientando-se, por outro lado, que o referido aumento do nível de litigâncias obrigou a um reforço da provisão para processos judiciais em curso, cujo valor acumulado já ascende a cerca de 50 milhões de euros.

05.

Participação Internacional



• 5.1 União Europeia (UE)

No âmbito das funções de assessoria ao Governo, o ICP-ANACOM colaborou com a Tutela, nomeadamente no acompanhamento dos grupos de trabalho e comités previstos no quadro regulamentar dedicados às comunicações electrónicas e aos assuntos postais.

Conselho

O ICP-ANACOM, em 2008, assegurou o apoio ao Governo nas negociações no Conselho de Ministros dos Transportes, Telecomunicações e Energia (TTE), destacando-se neste domínio as seguintes matérias com impacto mais directo nas actividades de regulação e gestão do espectro:

- **Revisão do Quadro Regulamentar das Comunicações Electrónicas:** adopção do acordo político sobre propostas legislativas para a revisão do quadro regulamentar;
- **Serviços móveis por satélite (MSS):** adopção da decisão n.º 626/2008/CE que estabelece, a nível europeu, um procedimento comum de selecção dos operadores de MSS;
- **Roaming internacional:** adopção no Conselho TTE de Novembro de uma orientação geral sobre o regulamento relativo à revisão do regulamento do *roaming* Internacional com o objectivo de estender o prazo da regulação de voz e introduzir regulação nos SMS e nos serviços de dados, assim como aumentar as medidas de transparência. O regulamento revisto foi aprovado em 2009 entrando em vigor em 1 de Julho deste ano;
- **Dividendo digital:** adopção de conclusões do Conselho sobre a comunicação da comissão sobre a matéria.

Comités e grupos comunitários

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

Comité das Comunicações

Em 2008 realizaram-se cinco reuniões do COCOM, tendo o ICP-ANACOM estado presente, assegurando a representação nacional e participando de modo activo nos debates ocorridos. Refira-se que no âmbito deste comité, criado pela Directiva-Quadro, funcionam quatro subgrupos, designadamente: o grupo de peritos em acesso de emergência (EGEA), o grupo de trabalho sobre autorizações (AUTH), o grupo para os utilizadores com necessidades especiais (INCOM) e o grupo dedicado à normalização e o grupo relativo à televisão digital (CBISS), que têm como missão a realização de estudos com vista à preparação de documentos que são apresentados ao COCOM. Adicionalmente foi criado, por um período de um ano, um subgrupo para análise do processo de selecção de candidaturas para sistemas pan-europeus de MSS, no quadro da Decisão 626/2008/CE acima referida.

No período de referência, foram adoptadas: (i) a recomendação sobre a autorização de serviços de comunicações móveis em aeronaves (serviços MCA) na CE; (ii) a recomendação relativa às condições não técnicas associadas aos direitos de utilização de radiofrequências em conformidade com o quadro regulamentar das comunicações electrónicas no contexto da política de acesso sem fios a serviços de comunicações electrónicas (WAPECS); (iii) a recomendação relativa aos procedimentos associados às notificações, prazos e consultas realizadas no âmbito do artigo 7.º da Directiva-Quadro; e (iv) o relatório sobre a banda larga.

Foram igualmente abordadas as Recomendação da CE sobre acesso regulado a NGN e regulação harmonizada de tarifas de terminação na UE.

Comité do Espectro Radioeléctrico (RSC)

Em 2008 é de destacar o envolvimento do RSC (comité criado pela Decisão n.º 676/2002/CE de 7 de Março de 2002) no processo de aprovação das seguintes decisões da CE:

- Decisão 2008/294/CE de 7 de Abril, relativa às condições harmonizadas de utilização do espectro para a exploração de serviços de comunicações móveis em aeronaves (serviços MCA) na Comunidade, de modo a evitar interferências nos sistemas móveis terrestres;

- Decisão 2008/411/CE de 21 de Maio, relativa à harmonização da faixa de frequências 3400-3800 MHz para sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações electrónicas na Comunidade (BWA);
- Decisão 2008/432/CE de 23 de Maio, que altera a Decisão 2006/771/CE da CE sobre a harmonização do espectro de radiofrequências com vista à sua utilização por equipamentos de pequena potência e curto alcance;
- Decisão 2008/477/CE de 13 de Junho, relativa à harmonização da faixa de frequências de 2500-2690 MHz para os sistemas terrestres capazes de fornecer serviços de comunicações electrónicas na Comunidade;
- Decisão 2008/671/CE de 5 de Agosto, relativa à utilização harmonizada do espectro radioelétrico na faixa de frequências 5875-5905 MHz para aplicações relacionadas com a segurança no domínio dos sistemas de transporte inteligentes (ITS - *Intelligent Transport Systems*);
- Decisão 2008/673/CE de 13 de Agosto, que altera a Decisão 2005/928/CE sobre a harmonização da faixa de frequências 169,4-169,8125 MHz (ex-ERMES³²) na Comunidade.

Releva-se também a adopção dos seguintes quatro mandatos para a Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT):

- SRR (*Short range radar*) - revisão detalhada das condições/requisitos para operação de SRR (nos 24 GHz e nos 79 GHz, com possibilidade de identificação de espectro adicional);
- UWB (*Ultra-wide band technologies*) - identificação das condições técnicas relacionadas com a introdução harmonizada na UE de aplicações baseadas na tecnologia UWB;
- MCV (*Mobile Communications on Vessels*) - identificação das condições técnicas e operacionais necessárias para assegurar a inexistência de interferências nocivas em serviços de radiocomunicações que operem na faixa de frequências dos 900 MHz e 1800 MHz, nas águas territoriais dos Estados-Membros;

- Dividendo digital - realização dos estudos técnicos necessários tendo em vista a definição não só das condições técnicas optimizadas para a utilização da sub-faixa 790-862 MHz, por parte de redes fixas/móveis de comunicações electrónicas, mas também por parte de outros potenciais serviços ou redes, tendo em consideração a coexistência dos actuais serviços, nomeadamente o serviço de radiodifusão.

Grupo de Política do Espectro Radioelétrico (RSPG)

Em 2008 foram adoptadas três opiniões pelo RSPG (grupo criado pela Decisão 2002/622/CE, de 26 de Julho de 2002) relativas às seguintes matérias: (i) optimização do ambiente regulatório da utilização do espectro (*Streamlining the regulatory environment for the use of spectrum*); (ii) aspectos de uma abordagem europeia para utilização colectiva do espectro (CUS); e (iii) coordenação de frequências com os países não pertencentes à UE.

Grupo de Reguladores Europeus (ERG)

No decurso de 2008, o ERG (criado pela Decisão 2002/627/CE, de 29 de Julho de 2002) prosseguiu, na generalidade, o previsto no programa de trabalho sendo de realçar, em particular, o seu envolvimento e participação na discussão das propostas legislativas sobre a revisão do novo quadro regulamentar e os trabalhos desenvolvidos no âmbito da aplicação e revisão do Regulamento de *roaming* internacional.

O ERG propôs o seu próprio desenvolvimento como garante da aplicação consistente do quadro regulamentar sobretudo em matéria de artigo 7.º da Directiva-Quadro e desenvolveu os seguintes documentos:

- Posição comum sobre as boas práticas nos remédios impostos resultantes do poder significativo no mercado grossista de linhas alugadas;
- Posição comum sobre a simetria na terminação de chamadas fixas e chamadas móveis;
- Posição comum sobre os aspectos geográficos da análise de mercado.

O ERG assumiu um papel de liderança no acompanhamento da aplicação do regulamento do *roaming* internacional, tendo publicado dois relatórios com dados estatísticos sobre a respectiva aplicação do regulamento. Participou ainda na revisão do regulamento através de uma resposta a uma consulta pública da CE.

Em 2008, foram ainda aprovados cinco relatórios relativos a: (i) monitorização das posições comuns relativas às lições apreendidas dos questionários da banda larga e os próximos passos; (ii) acesso à banda larga grossista e o acesso local grossista; (iii) boas práticas dos regimes regulatórios do acesso grossista desagregado e o acesso de alto débito; (iv) orientação na aplicação dos três critérios; (v) metodologia dos preços de banda larga retalhistas.

Foi igualmente actualizado o relatório sobre a contabilidade de custos regulatórios e foram acompanhados os casos de abertura de fase II pela CE no âmbito do artigo 7.º da DirectivaQuadro da UE.

Grupo conjunto do ERG e RSPG

Como resultado da plenária de Vilnius do Grupo de Reguladores Europeus, ERG (realizada a 29 e 30 de Maio de 2008), as presidências do ERG e do Grupo de Políticas do Espectro Radioelétrico, RSPG, tendo em conta as áreas convergentes no âmbito da competência dos dois grupos relativas às questões do espectro e à concorrência, acorda-

ram no desenvolvimento de um plano para futura cooperação. Este plano materializou-se através da criação de um grupo de trabalho conjunto que visa analisar as questões de interesse comum no âmbito da regulação de espectro, nomeadamente a relação entre a concorrência e a nova gestão de espectro.

O ICP-ANACOM acompanha os trabalhos deste grupo que se concentra nas seguintes grandes áreas: assuntos relativos à transição para o novo regime de gestão do espectro, definição de mercados e análise da posição dominante no âmbito do comércio de espectro.

Comité da Directiva Postal

O Comité da Directiva Postal (criado pela Directiva 97/67/CE) reuniu duas vezes em 2008, salientando-se a análise de questões relativas ao processo de implementação da Directiva Postal, à preparação e acompanhamento do Congresso da União Postal Universal (UPU) e à preparação da agenda postal para 2009.

Quanto ao grupo de trabalho criado pelo Comité da Directiva Postal, em Abril de 2008, para acompanhar os assuntos relacionados com a transposição da Directiva Postal 2008/06/CE, de 20 de Fevereiro de 2008, o ICP-ANACOM participou em duas reuniões, onde se discutiu a salvaguarda do Serviço Postal Universal e as barreiras à concorrência e formas de as ultrapassar.

● 5.2 Grupo de Reguladores Independentes (IRG)

O IRG, que passou a ter em 2008 existência legal como associação de direito privado belga, engloba as ARN do sector das comunicações electrónicas dos 27 Estados-Membros da UE, dos países do Espaço Económico Europeu (Suíça, Islândia, Noruega e Liechtenstein) e dos países candidatos à adesão à UE (Turquia e Croácia) e a Macedónia, como membro observador.

O ICP-ANACOM esteve presente em todas as reuniões plenárias participando ainda num grupo operacional intermédio de representantes de cada ARN, tendo contribuído activamente para a recolha e divulgação de informações entre as diversas ARN. Em 2008, lançou por sua iniciativa oito questionários e respondeu a outros 123, da responsabilidade de outras ARN.

Durante 2008, para além da participação nas reuniões plenárias e nas reuniões da rede de contactos, o ICP-ANACOM privilegiou a presença e participação nas seguintes equipas de projecto: Revisão do Quadro Regulamentar (onde participou na qualidade de relator), taxas de terminação móvel, convergência, PMS, utilizadores finais, IRGIS (sistema de informação do IRG), *Benchmark*, *Roaming* e *Regulatory Accounting*, tendo presidido a duas equipas de projecto (utilizadores finais e IRGIS).

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

• 5.3 União Internacional de Telecomunicações (UIT)

O ICP-ANACOM assegura a participação em comissões de estudo do sector T e do sector R, sendo de salientar que as recomendações elaboradas no âmbito do primeiro, nomeadamente a nível de condições de operação de serviços, numeração e endereçamento e qualidade de serviço e interoperabilidade de redes, têm impacto directo na gestão do PNN, enquanto as do sector R são relevantes em matéria de radiocomunicações.

● 5.4 União Postal Universal (UPU)

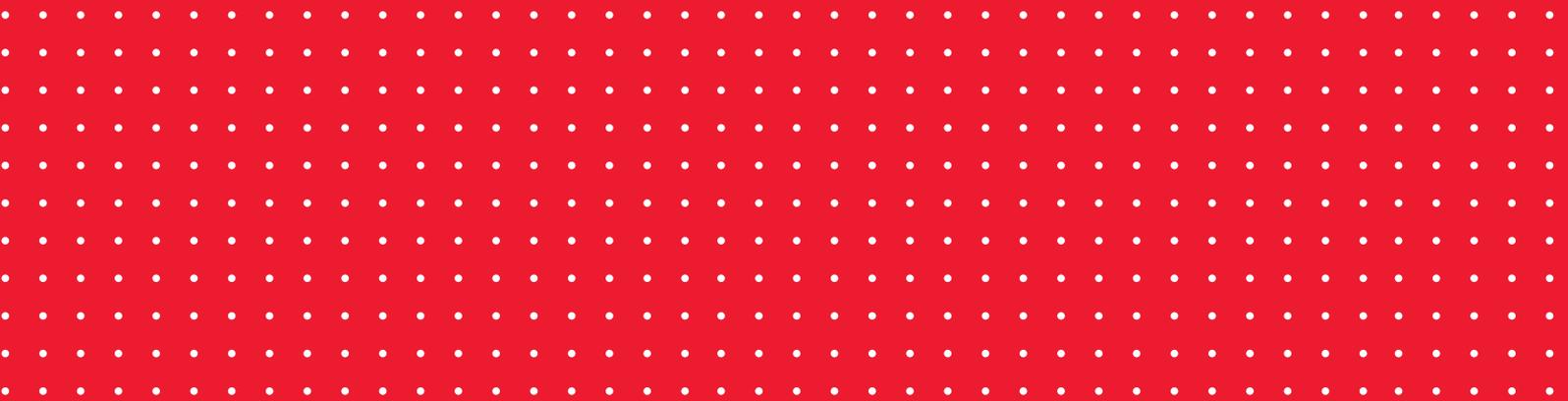
Em 2008 o ICP-ANACOM, no âmbito da sua participação na UPU, integrou a delegação portuguesa ao 24.º congresso da mesma, órgão máximo desta agência especializada das Nações Unidas para o sector postal, que reúne plenipotenciários de todos os seus países membros de quatro em quatro anos e que decorreu em Genebra, entre 23 de Julho e 12 de Agosto. Dos resultados dos trabalhos do Congresso, destaca-se, enquanto matéria com impacto regulatório, a revisão do sistema mundial de encargos terminais para as comunicações postais internacionais.

• 5.5 Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações (CEPT)

No âmbito da participação na CEPT, que é essencialmente uma organização de harmonização técnica, o ICP-ANACOM assegurou a participação no Comité de Comunicações Electrónicas (ECC) e no Comité de Regulação Postal (CERP) e em vários grupos de trabalho relacionados nomeadamente com gestão de frequências e engenharia de espectro e numeração, endereçamento e interligação, tendo assim contribuído na preparação de decisões com relevância regulamentar.

06.

Considerações Finais



No final do Relatório de Regulação relativo ao ano de 2007 salientavam-se três desafios: a «chamada revisão 2006» com todo o cortejo de imbricações regulatórias entre as Autoridades Nacionais de Regulação e a CE - a «difusão da banda larga» - com particular ênfase na banda larga móvel em Portugal - e a «busca da eficácia da acção regulatória e da sua conexão com o claríssimo aumento da litigância.»

A nota mais visível do ano de 2008 é a confirmação da continuidade, quiçá do aprofundamento, desses desafios, sem embargo de se evidenciarem novos contornos, ou até novos enquadramentos resultantes das evoluções entretanto ocorridas.

Com efeito, a «Revisão 2006» arrasta-se e, em 2008, apesar de todo o trabalho realizado quer no âmbito da CE, Parlamento Europeu e mesmo Conselho de Ministros, quer nas ARN dos diversos países e, particularmente, no Grupo de Reguladores Europeus (ERG), muitos dos aspectos mais controversos do novo enquadramento regulatório que a revisão configura - o menor dos quais não é, por certo, a sugestão de um (quase?) - regulador europeu - continuam sem ter uma resposta fechada, apesar dos reconhecidos progressos feitos.

Este arrastamento da discussão obrigou a uma afectação crescente de meios e, sobretudo, de tempo, por parte do ICP-ANACOM que procurou sempre manter presença activa em todos os cenários que têm algum peso na concretização das decisões relevantes para a definição final do novo quadro regulatório.

Essa presença continuada decorre do diagnóstico já feito no Relatório de Regulação de 2007, em que se salientava que «Sendo inegável que as decisões ao nível europeu condicionarão cada vez mais as decisões regulatórias nacionais, a presença e o papel do ICP-ANACOM intensificaram-se, como não podia deixar de ser, durante 2007 e não abrandarão em 2008.»

Se alguma coisa há a acrescentar ao que nessa altura se escreveu é dilatar no tempo essa perspectiva, confirmando que em 2009 a tendência não diminuirá, antes se reforçará. A consciência deste facto (e para a avivar, basta relembra-

que o *refarming* dos 900 MHz sofreu atrasos devidos à ausência de decisão europeia que o permita) sugere, se é que não impõe, que a organização deste Relatório de Regulação terá de ser mudada em futuro próximo, não se podendo conformar uma visão integrada dos desafios e das respostas regulatórias nacionais fora do plasma do Quadro Regulatório Europeu, o que é incompatível com a referência às actividades do ICP-ANACOM no seio dos grupos europeus (IRG/ERG) - para além da previsível evolução do papel destes - bem como, e crescentemente, no RSPG, como de uma mera participação internacional se tratasse.

É que essas actividades são, cada vez menos, um ponto autónomo da agenda do ICP-ANACOM e, cada vez mais, um determinante dessa mesma agenda.

No que toca ao segundo ponto dos desafios atrás referidos - a difusão da banda larga - em 2008 o problema não só se aprofundou como se alargou, adquirindo novos contornos, que resultaram, em particular, do reconhecimento da separação da ZON da PT, com uma implicação profunda na análise dos mercados relevantes para a banda larga, bem como o advento da concretização das novas redes de acesso. Esses desenvolvimentos, ao mesmo tempo que alargavam o âmbito da banda larga, aprofundavam o problema da convergência - e dos desafios regulatórios que ela coloca - dado o desenvolvimento constante das ofertas de banda larga móvel, eventualmente com alguma ameaça de desaceleração em Portugal, não por causa da procura, mas da melhoria de condições de cobertura 3G, que seria claramente favorecida pela concretização do *refarming*.

Finalmente, o terceiro ponto levantado - a eficácia regulatória e o aumento da litigância - não teve grande abrandamento em 2008, começando a assumir novos contornos que são, de algum modo, uma «resposta» a uma observação do Relatório de Regulação de 2007 feita nesse âmbito: «a busca da concorrência nos mercados das comunicações electrónicas não passa só por uma regulação adequada, mas por garantir que as regras estabelecidas são cumpridas de boa-fé por todos os agentes, o que nem sempre se tem verificado.» De facto, alguns operadores começam a pôr em causa já não principalmente as decisões regulatórias, defendendo que o fortalecimento da concorrência, bem

como os outros objectivos da regulação, podem ficar comprometidos não pelas decisões existentes, mas pela não garantia do cumprimento das regras estabelecidas.

De algum modo, e usando uma linguagem em linha com as questões de regulação que a crise financeira (económica e social) tem levantado, alguns agentes de mercado clamam pela necessidade de maior supervisão do cumprimento das regras estabelecidas, mais do que pelas mudanças das mesmas.

Se a esse clamor acrescentarmos o dos utilizadores finais de comunicações, quer electrónicas, quer postais, que, de um ponto de vista regulatório mais restrito, deverá ser mais bem enquadrado numa perspectiva de regulação de comportamento (*ex-post*), mas que, crescentemente, se dirige ao ICP-ANACOM (e, mais geralmente, às ARN nacionais, assumindo aqui a CE um papel catalisador dessas exigências) percebemos melhor como não se pode confinar a actividade regulatória ao espaço delimitado por uma fronteira rígida dentro da qual existem apenas as acções típicas da regulação *ex-ante*.

Essa é a razão fundamental que justifica a presença neste relatório das múltiplas acções do ICP-ANACOM em áreas como a segurança das redes, os aspectos técnicos de instalação e manutenção das redes, a protecção dos consumidores, a supervisão, o contencioso e o sancionamento dos incumprimentos, entre outros.

Este desfazer de fronteiras rígidas da regulação *ex-ante*, «clássica», foi muito evidente em 2008 e indica, sem grandes dúvidas, um caminho novo, a que urge estar particularmente atento nos anos que se seguem.

Para esse desfazer contribuem de um modo significativo duas situações muito vividas em 2008: o papel do espectro na regulação e o efeito de decisões políticas autónomas na acção regulatória de curto e de longo prazo.

No que toca ao espectro, parece cada vez mais claro que a convergência crescente não «aceitará» uma regulação coerente que aliene a gestão e, sobretudo, a afectação do espectro das decisões mais relevantes de regulação: o divi-

dendo digital, a televisão móvel e a banda larga móvel, em todas as suas vertentes, aí estão a clamar o seu quinhão regulatório.

Por outro lado, as agendas e os calendários políticos (cuja legitimidade nunca se põe em causa) interferem, por vezes, com a agenda dos reguladores e com a programação dos trabalhos previamente delineada. Em 2008, esta vertente foi particularmente visível no lançamento das designadas e iniciativas (que, fundamentalmente, acabam por promover a banda larga móvel) e nas decisões do Conselho de Ministros no contexto da promoção de investimento das novas redes de acesso - NRA, que, na prática, acabaram por se concentrar no desenvolvimento das redes de fibra óptica, sendo certo que tal visão é restritiva de um verdadeiro conceito alargado e tecnologicamente neutro que são acessos de nova geração.

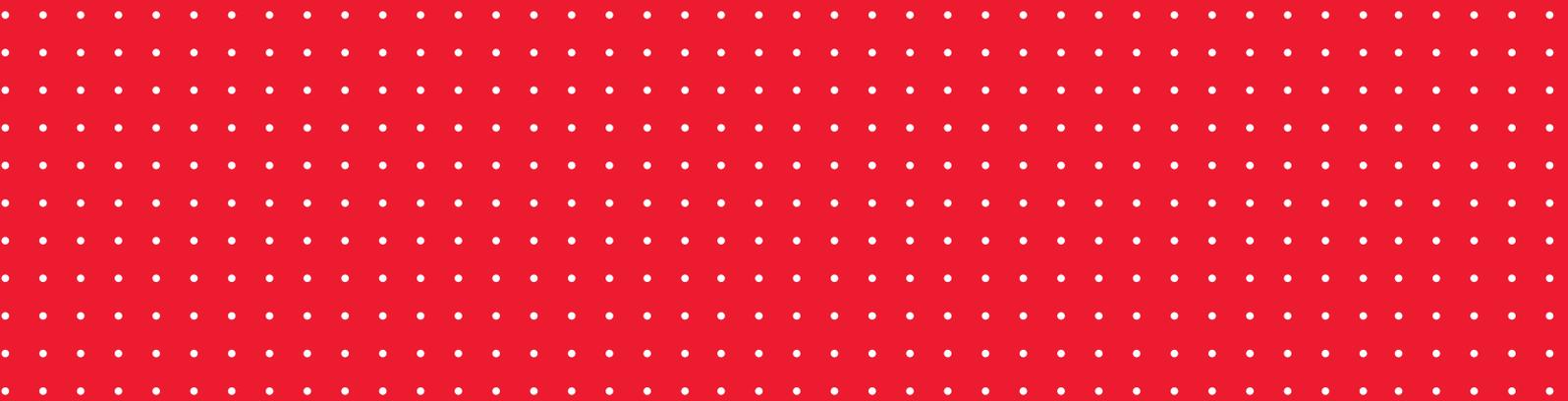
A natural exigência de participação nas acções decorrentes da implementação dessas políticas cria novas responsabilidades operacionais ao ICP-ANACOM, que exigiram um duplo esforço: o da compatibilização com as exigências regulatórias que a ARN não pode, nem deve, deixar infringir em situação alguma e a afectação de recursos humanos especializados em áreas que coalescem com as especializações regulatórias, criando pressão na sua agenda regulatória específica, que obriga, e obrigou naturalmente, a ajustamentos de programação.

Serão estes desenvolvimentos em 2009, fundamentalmente centrados nas NGA, no aprofundamento da convergência e na «fusão» crescente das diversas abordagens regulatórias, que configurarão os desafios regulatórios do futuro.

Para lhes fazer face, o ICP-ANACOM tem de ter a flexibilidade suficiente para reconhecer, antes de tudo, que não chega só fazer melhor o que se tem feito até agora. É, provavelmente, preciso fazer algo diferente o que poderá implicar posicionamentos diferenciados. Mas é ainda preciso procurar antecipar as mudanças e, sobretudo, responder aos desafios, com prudência, é certo, mas também com oportunidade e determinação.

07.

Anexos



• Anexo I - Lista de acrónimos e abreviações

ARN	Autoridade reguladora nacional	MHz	Megahertz (unidade de frequência igual a um milhão de Hertz)
BMA	<i>Building material analysis</i>	MMS	Serviço de mensagens multimédia
BWA	Acesso de banda larga via rádio	MSS	Serviços móveis por satélite
CDMA	Acesso múltiplo por divisão de códigos	MVNO	Operador de rede móvel virtual
CLSU	Custos líquidos decorrentes da prestação do serviço universal	<i>Naked DSL</i>	Oferta grossista de linha exclusiva para serviços de banda larga
Convénio de Preços	Convénio de Preços do Serviço Postal Universal	NGN	Redes de próxima geração
Convénio de Qualidade	Convénio de Qualidade do Serviço Postal Universal	NRA	Novas redes de acesso
CUS	Utilização colectiva do espectro	OLL	Oferta do lacete local
DCS 1800	<i>Digital cellular system 1800 MHz</i>	OPS	Outros prestadores de serviços
DSLAM	<i>Digital subscriber line access multiplexer</i>	ORAC	Oferta de referência de acesso a condutas
DVB-H	<i>Digital video broadcasting - handheld</i>	ORALL	Oferta de referência para acesso ao lacete local
ERMES	<i>European radio messaging system</i>	ORCA	Oferta de referência de circuitos alugados
FWA	Acesso fixo via rádio	ORLA	Oferta de realuguer da linha de assinante
GHz	Gigahertz (unidade de frequência igual a um milhar de milhão de Hertz)	PPC	Paridade de poder de compra
GPR/WPR	<i>Ground and wall probing radar</i>	PGI	Ponto geográfico de interligação
GSM	<i>Global system for mobile communications</i>	PMS	Poder de mercado significativo
GSM-R	<i>GSM-Railway</i>	PNN	Plano nacional de numeração
GT	Grupo de trabalho	PRI	Proposta de referência de interligação
IG	Indicador global de qualidade de serviço	PSU	Prestador do serviço universal
IP	Protocolo internet	QNAF	Quadro nacional de atribuição de frequências
IQS	Indicadores de qualidade de serviço	RDIS	Rede digital com integração de serviços
ISP	Prestador do serviço de acesso à internet	R&TTE	Equipamentos de rádio e equipamentos terminais de telecomunicações
ITED	Infra-estruturas de telecomunicações em edifícios	SCA	Sistema de contabilidade analítica
ITS	Sistemas de transporte inteligentes	SGITED	Sistema de Gestão das Instalações de Infra-estruturas de Telecomunicações em Edifícios
Kbps	<i>Kilobit per second</i> (milhares de <i>bits</i> por segundo)	SMRP	Serviço móvel com recursos partilhados
LCE	Lei das Comunicações Electrónicas (Lei n.º 5/2004, de 10 de Fevereiro)	SPD	Sentido provável de decisão do ICP-ANACOM
Mbps	<i>Megabit per second</i> (milhões de <i>bits</i> por segundo)	SRR	<i>Short range radar</i>
MCA	<i>Mobile communications on aircraft</i>	STF	Serviço telefónico em local fixo
MCV	<i>Mobile communications on vessels</i>	SU	Serviço universal
		TDT	Televisão digital terrestre
		TMDP	Taxa Municipal de Direitos de Passagem
		TTE	Transportes, telecomunicações e energia

• Anexo II - Lista de operadores

UMTS	<i>Universal mobile telecommunications system</i>	Airplus	Airplus Television Portugal, S.A.
UNEX	<i>Unipost external monitoring system</i>	AR Telecom	AR Telecom - Acessos e Rede de Telecomunicações, S.A.
UWB	Tecnologias de banda ultra-larga	Broadmídia	Broadmídia - Comunicações Globais, S.A.
VoIP	Voz sobre protocolo internet	CTT	CTT - Correios de Portugal, S.A.
WAPECS	Política de acesso sem fios a serviços de comunicações electrónicas	Grupo PT	Grupo Portugal Telecom
WRC-07	Conferência Mundial de Radiocomunicações 2007	Novis	Novis Telecom, S.A.
		OniTelecom	OniTelecom - Infocomunicações, S.A.
		Optimus	Optimus - Telecomunicações, S.A.
		PTC	PT Comunicações, S.A.
		Radiomóvel	Radiomóvel - Telecomunicações, S.A.
		RNT	RNT - Rede Nacional de Telecomunicações, S.A.
		Sonaecom	Sonaecom - Serviços de Comunicações, S.A.
		Telemilénio	Telemilénio, Lda.
		TMN	TMN - Telecomunicações Móveis Nacionais, 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.
		WTS	WTS - Redes e Serviços de Telecomunicações, S.A.

• Anexo III - Lista de outras entidades/organizações

AdC	Autoridade da Concorrência
AUTH	Grupo de trabalho sobre autorizações
CE	Comissão Europeia
CEPT	Conferência Europeia das Administrações de Correios e Telecomunicações
CERP	Comité de Regulação Postal
COCOM	Comité das Comunicações
ECC	Comité de Comunicações Electrónicas
ECTA	Associação Europeia para a Concorrência nas Telecomunicações
EGEA	Grupo de peritos em acesso de emergência
EMGFA	Estado-Maior-General das Forças Armadas
ERC	Entidade Reguladora para a Comunicação Social
ERG	Grupo de Reguladores Europeus
GEPE	Gabinete de Estatística e Planeamento da Educação do Ministério da Educação
ICP-ANACOM	ICP - Autoridade Nacional de Comunicações
INCOM	Grupo para os utilizadores com necessidades especiais
IRG	Grupo de Reguladores Independentes
RSC	Comité do Espectro Radioeléctrico
RSPG	Grupo de Política do Espectro Radioeléctrico
UE	União Europeia
UIT	União Internacional das Telecomunicações
UPU	União Postal Universal

• Anexo IV - Índice de gráficos

Gráfico 1. Preços médios de terminação (Julho de 2008)	13
Gráfico 2. Evolução dos preços máximos de terminação impostos pelo ICP-ANACOM	14
Gráfico 3. Preços médios de terminação (Janeiro de 2009)	15
Gráfico 4. Evolução do número de lacetes locais desagregados	17
Gráfico 5. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos activos do operador histórico	18
Gráfico 6. Percentagem de lacetes desagregados face ao número total de acessos retalhistas em banda larga	18
Gráfico 7. Evolução do número de centrais com operadores co-instalados	19
Gráfico 8. Cobertura da OLL em termos de assinantes de STF - repartidores principais considerados em ordem decrescente relativamente ao número de lacetes em utilização	19
Gráfico 9. Mensalidade do lacete local (acesso completo) - comparação UE15	21
Gráfico 10. Preços de instalação do lacete local (acesso completo) - comparação UE15	21
Gráfico 11. Preço anual dos circuitos digitais de 64 Kbps na Europa (Novembro de 2008)	23
Gráfico 12. Preço anual dos circuitos digitais de 2 Mbps na Europa (Novembro de 2008)	24
Gráfico 13. Preço anual dos circuitos digitais de 34 Mbps na Europa (Novembro de 2008)	24
Gráfico 14. Comparações europeias - preços de interligação fixa (originação e terminação de chamadas)	26
Gráfico 15. Práticas europeias relativas ao preço de activação da pré-selecção (2008)	28
Gráfico 16. Práticas europeias relativas ao preço da portabilidade por número individual (2008)	28
Gráfico 17. Comparações europeias - preços da portabilidade (2008)	29

Gráfico 18. Acessos analógicos e RDIS com ORLA activa, excluindo as activações das empresas do Grupo PT (2008)	30	Gráfico 30. Percentagem de números fixos portados face ao total da população (valores acumulados até Outubro de 2008)	46
Gráfico 19. Número de respostas a pedidos de informação	30	Gráfico 31. Evolução do número de clientes de acesso indirecto através de pré-selecção	47
Gráfico 20. Número de respostas a pedidos de análise de viabilidade	31	Gráfico 32. Desvio percentual do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto	50
Gráfico 21. Número de intervenções no âmbito da ORAC	31	Gráfico 33. Evolução nominal de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)	52
Gráfico 22. Prazo de resposta a pedido de informação de condutas e infra-estrutura associada	32	Gráfico 34. Evolução real de preços do STF para clientes residenciais (ano base = 2006)	53
Gráfico 23. Prazo de resposta a pedido de análise de viabilidade	32	Gráfico 35. Evolução do volume trimestral de reclamações, por tipo de entrada	59
Gráfico 24. Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter não urgente	32	Gráfico 36. Reclamações por tipo de entrada	59
Gráfico 25. Prazo para agendar o acompanhamento nas operações de carácter urgente	33	Gráfico 37. Reclamações por sector	59
Gráfico 26. Grau de disponibilidade do serviço de acompanhamento	33	Gráfico 38. Reclamações do sector postal, por serviço	62
Gráfico 27. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000	44	Gráfico 39. Evolução em termos reais da tarifa base (1993 = 100): correio normal e azul, nacional	74
Gráfico 28. Evolução do número de números portados	45	Gráfico 40. Indicador global de qualidade de serviço (IG)	76
Gráfico 29. Percentagem de números móveis portados face ao número total de assinantes do serviço telefónico móvel (valores acumulados em Outubro de 2007 e Outubro de 2008)	45	Gráfico 41. Evolução do número de estabelecimentos postais	77

• Anexo V - Índice de tabelas

Tabela 1. Preços máximos da terminação móvel aprovados por deliberação de 2 de Julho de 2008 (preços por minuto com facturação ao segundo, em euros)	14
Tabela 2. Comparação dos preços máximos de originação e terminação de chamada definidos na PRI 2007 para vigorar a partir de 26 de Março de 2007 e definidos pelo ICP-ANACOM para vigorar na PRI 2008 (valores em cêntimos de euro, sem IVA)	25
Tabela 3. Preços máximos das mensalidades por unidade mínima de capacidade (2 Mbps)	26
Tabela 4. Preços máximos de activação da portação por número	28
Tabela 5. Números geográficos - evolução da situação nacional	41
Tabela 6. Números não geográficos - evolução da situação nacional	42
Tabela 7. Números não geográficos de audiotexto - evolução da situação nacional	43
Tabela 8. Valor acumulado de números atribuídos a nível nacional desde o ano 2000	43
Tabela 9. Parâmetros de qualidade de serviço do SU	48
Tabela 10. Parque de postos públicos previsto e efectivamente realizado em 2008	49
Tabela 11. Desvio do parque de postos públicos realizado em 2008 face ao previsto pela PTC para esse ano	51
Tabela 12. Serviços mais reclamados (comunicações electrónicas)	60
Tabela 13. Total de reclamações por assunto (comunicações electrónicas)	61
Tabela 14. IQS definidos no Convénio de Qualidade e realizados pelos CTT em 2008	75
Tabela 15. Processos iniciados em 2008 e processos transitados	85

• Anexo VI - Índice de figuras

Figura 1. Localização das áreas de central das «áreas C»	12
Figura 2. Localização das centrais onde os OPS usufruem da OLL em Portugal Continental (4.º trimestre de 2008)	20
Figura 3. Localização das centrais com DSLAM (<i>digital subscriber line access multiplexer</i>) com assinantes (2.º trimestre de 2008)	22

Edição

ICP - Autoridade Nacional de Comunicações

ISBN

PT (WEB) 978-972-786-045-6

ISSN

1646-429X

Design

Brandia Central

Produção

Lisgráfica

Tiragem

500 Exemplares

Data

Setembro 2009



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

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

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

Atendimento ao Público
800 20 66 65
info@anacom.pt

www.anacom.pt

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

[Página Inicial](#) > [Publicações](#) > [Relatório de Regulação](#) > Relatório de Regulação 2008

Url: <http://www.anacom.pt/render.jsp?contentId=980980>

Publicação: 24.09.2009